

กระบวนการแก้ไขปัญหารีกรเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



นายศราวุฒิ ตริศิริรัตน์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ

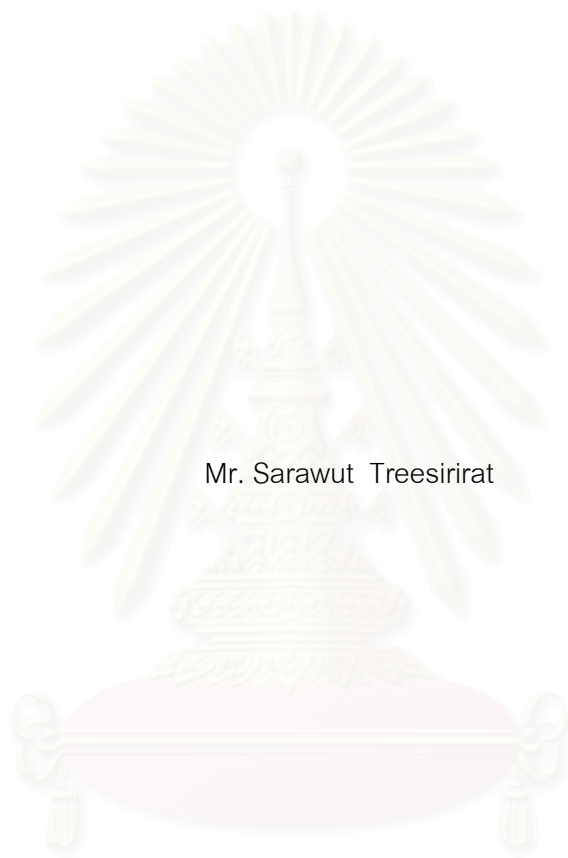
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-17-6987-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PROCESS ON SOLUTION OF COMPLAINT FOR HOUSING OF  
OFFICE OF BOARD OF CONSUMER PROTECTION



Mr. Sarawut Treesirirat

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Housing Development in Housing

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic year 2004

ISBN 974-17-6987-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กระบวนการแก้ไขปัญหาระบบการเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
โดย	นาย ศราวุฒิ ตริศิริรัตน์
สาขาวิชา	เคหการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บรรณโคภิชษฐ์ เมฆวิชัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ยุวดี ศิริ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ เลอสม สถาปิตานนท์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต นิตยะ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรณโคภิชษฐ์ เมฆวิชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(อาจารย์ ยุวดี ศิริ)

..... กรรมการ  
(นาย ธีรวัฒน์ จันทร์สมบูรณ์)

..... กรรมการ  
(นาย อธิป พีชานนท์)

ศราวดี ตีรีศิริรัตน์ : กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (PROCESS ON SOLUTION OF COMPLAINT FOR HOUSING OF OFFICE OF BOARD OF CONSUMER PROTECTION) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.บรรณโสภิษฐ์ เมฆวิชัย, อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ยุวดี ตีรี, 133 หน้า. ISBN 974-17-6987-3.

การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีมาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าภาครัฐจะได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย สินค้าและบริการ รวมถึงการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมแล้วก็ตาม แต่พบว่าปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังคงเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แม้ว่าในช่วงที่ผ่านมาจะมีการร้องเรียนลดน้อยลงแต่ก็ยังคงมีจำนวนมากอยู่ ฉะนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนดังกล่าว อันน่าจะนำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาขั้นต้นเพื่อให้เรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนลดน้อยลง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงลำดับขั้นตอนตามกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

จากการศึกษาพบว่า ในกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งซึ่งช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนให้ได้รับค่าชดเชยความเสียหายตามที่ร้องขอ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำการเชิญคู่กรณี มาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่จะหาทางออกร่วมกันตามเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกันดังนี้ 1)การชดเชยค่าเสียหาย เช่น กรณีปัญหาการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ผู้ร้องทุกข์ไม่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เป็นต้น 2)การปรับปรุงซ่อมแซมความเสียหาย เช่น กรณีอาคารพักอาศัยหรือสาธารณูปโภคส่วนกลางมีการชำรุดหลังการปลูกสร้าง เป็นต้น 3) การดำเนินการใดๆ ตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน เช่น กรณีไม่มีการก่อสร้างเลยจึงโอนกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้างอื่นแทน เป็นต้น 4)ยุติเรื่อง เช่น กรณีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องค่าส่วนกลางสามารถตกลงกันได้ เป็นต้น โดยผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันนั้นส่วนใหญ่ผู้ประกอบธุรกิจจะชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ และในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้ มีปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ดังนี้คือ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจต่อไป และผู้ร้องทุกข์มีความประนีประนอมในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเจ้าหน้าที่มีแนวทางและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

โดยสรุปปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้นั้นก็คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ กอปรกับทักษะและความเชี่ยวชาญในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่

จึงมีข้อเสนอแนะว่า ในการป้องกันปัญหาในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคนั้น 1)ผู้บริโภคควรเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบธุรกิจที่มีความมั่นคง 2)เร่งผลักดันร่างพระราชบัญญัติการจัดการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจ 3)ผู้บริโภคควรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการขออนุญาตจัดสรรของผู้ประกอบธุรกิจ 4)จัดให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่บุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ภาควิชา.....เคหการ..... ลายมือชื่อนิติ.....  
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.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์ ดร.บรรณโคภิชฐ์ เมฆวิชัย และ อาจารย์ ยุวดี ศิริ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งได้ให้ความเอาใจใส่และติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด จนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณธีรวัฒน์ จันทรมบูรณ์ ผู้อำนวยการกองนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคุณอธิป พิษานนท์ นายกสมาคมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความกรุณาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บุคลากร รวมถึงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านที่ได้ให้การอนุเคราะห์ข้อมูล และการสัมภาษณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณบิดา มารดาที่ได้ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษาระดับปริญญาโท รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันที่ได้ให้กำลังใจ จนส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตงานวิจัย.....	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
<b>บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>8</b>
2.1 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค.....	8
2.2 แนวคิดองค์การกลางในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ .....	12
2.3 แนวคิดเรื่อง One Stop Service.....	15
2.4 แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย.....	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.5.1 ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์.....	18
2.5.2 ปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย.....	22
2.5.3 ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 .....	23
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>24</b>
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา .....	24
3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

<b>บทที่ 4 กระบวนการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงาน</b>	
<b>คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....</b>	<b>30</b>
4.1 สิทธิของผู้บริโภค.....	31
4.2 รูปแบบการจดทะเบียนบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.....	32
4.3 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	34
4.4 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	35
4.5 กระบวนการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	37
4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน.....	56
4.7 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน.....	69
<b>บทที่ 5 ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย.....</b>	<b>79</b>
5.1 การรับเรื่องร้องทุกข์ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา.....	79
5.2 การเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา.....	82
5.3 ปัจจัยในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	92
5.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	96
<b>บทที่ 6 การวิเคราะห์ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>98</b>
6.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	98
6.2 การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา.....	106
6.3 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	108
6.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	110
6.5 ข้อค้นพบจากการวิจัย.....	116
6.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	117



รายการอ้างอิง.....	119
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก.....	122
ภาคผนวก ข.....	127
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	133



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญญัตราจ

หน้า

ตารางที่ 1.1	แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค.....	4
ตารางที่ 1.2	แสดงผลการเจรจาไกล่เกลี่ยช่วยเหลือให้ผู้บริโภคได้รับเงินคืนในปัญหา ที่เกี่ยวกับ บ้าน ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด.....	4
ตารางที่ 4.1	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	56
ตารางที่ 4.2	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 2 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	57
ตารางที่ 4.3	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	58
ตารางที่ 4.4	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 4 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	59
ตารางที่ 4.5	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 4.1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค..	59
ตารางที่ 4.6	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 4.3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค..	60
ตารางที่ 4.7	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 5 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	61
ตารางที่ 4.8	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 6 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	62
ตารางที่ 4.9	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 8.1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค..	63
ตารางที่ 4.10	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 1 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	64
ตารางที่ 4.11	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 2 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	65
ตารางที่ 4.12	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 2.1 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	66
ตารางที่ 4.13	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 3.1 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	68
ตารางที่ 4.14	ปัญหาและอุปสรรคในชั้นตอนที่ 4 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	69
ตารางที่ 5.1	ตารางแสดงผลการรับเรื่องร้องเรียนของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547.....	80
ตารางที่ 5.2	จำนวนครั้งในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่.....	83
ตารางที่ 5.3	ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547.....	84
ตารางที่ 5.4	ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	92
ตารางที่ 5.5	ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทที่ดินจัดสรร ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	93

ตารางที่ 5.6	ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุด และอาคารพาณิชย์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	94
ตารางที่ 5.7	ปัจจัยที่ทำให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	95
ตารางที่ 5.8	ตารางแสดงปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้....	96
ตารางที่ 6.1	ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา.....	99
ตารางที่ 6.2	ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายคดี กองนิติการ.....	101
ตารางที่ 6.3	ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน.....	102
ตารางที่ 6.4	ตารางแสดงเปรียบเทียบลำดับ ความสำคัญปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารงาน.....	104
ตารางที่ 6.5	เรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุดและน้อยที่สุด ของที่อยู่อาศัยและประเภท.....	106
ตารางที่ 6.6	ตารางแสดงข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ ในแต่ละลักษณะเรื่องร้องทุกข์.....	108
ตารางที่ 6.7	ตารางแสดงสรุปปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	112
ตารางที่ 6.8	แสดงจำนวนผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	113
ตารางที่ 6.9	ตารางสรุปอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้.....	115

## สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงผลการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบ้าน ที่ดินจัดสรร และ อาคารชุด.....	5
--	---



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่มีการร้องทุกข์.....	2
ภาพที่ 1.2 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่มีการร้องทุกข์.....	3
ภาพที่ 1.3 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดที่มีการร้องทุกข์.....	3
ภาพที่ 4.1 แสดงการจัดองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ.....	33
ภาพที่ 4.2 แสดงลำดับ ขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องและพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์.....	38
ภาพที่ 4.3 แสดงลำดับ ขั้นตอนดำเนินการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค.....	49



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

ในการศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามลำดับดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 1.3 ขอบเขตของการศึกษา
- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมา ธุรกิจสังหาริมทรัพย์ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ปริมาณการซื้อขายสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะประเภทที่อยู่อาศัยมีจำนวนมากขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้เกิดปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคที่มีปัญหาในการซื้อที่อยู่อาศัยมาร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอันเป็นหน่วยงานสำคัญในการช่วยเหลือผู้บริโภค โดยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยที่มีการร้องเรียนนั้นมีการจัดแบ่งตามลักษณะของที่อยู่อาศัยได้ 3 ลักษณะคือ บ้านจัดสรร ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด

ในช่วงอดีตนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจจัดสรรที่ดิน มีการเอาัดเอาเปรียบ หลอกหลวงผู้ซื้อที่อยู่อาศัย เช่น ไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ให้กับผู้ซื้อ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคตามที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวนี้เอง รัฐจึงได้ออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 286 (พ.ศ.2515) เพื่อควบคุมการจัดสรรที่ดินของเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรให้ได้รับความเป็นธรรม และป้องกันการทุจริตฉ้อโกงของผู้จัดสรรที่ดิน

แม้ว่าจะมีกฎหมายที่ควบคุมธุรกิจการซื้อขายที่ดินดังที่กล่าวไปแล้วนั้น แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์นั้นยังเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อที่อยู่อาศัย “ซึ่งในปี พ.ศ.2519 รัฐบาลสมัย ม.ร.ว คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรีจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นคณะหนึ่ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี พลตรี ประมาณ อติเรกสาร เป็นประธานกรรมการ แต่คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้สลายตัวไปพร้อมกับรัฐบาลในยุคนั้นตามวิถีทางการเมือง และรัฐบาล

สมัยต่อมาซึ่งมี พลเอก เกียกศักดิ์ ชมะนันท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอีกครั้ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี นาย สมภพ โหตระกิตย์ เป็นประธานกรรมการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจของนายกรัฐมนตรี ซึ่งไม่สะดวกและไม่คล่องตัว เนื่องจากไม่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และไม่มีความหมายรองรับ ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง ขาดหลักการปฏิบัติในการดำเนินงาน จึงได้พิจารณายกร่างกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและรัฐบาลได้นำเสนอต่อรัฐสภามีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ให้เป็นกฎหมายได้ รัฐบาลจึงได้นำร่างขึ้นกราบบังคมทูล ซึ่งได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ตราเป็นพระราชบัญญัติได้ตั้งแต่วันลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2522 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2522 เป็นต้นมา” (สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค, 2546: 1) หลังจากนั้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจนประสบกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ 2 ขึ้นในปี พ.ศ.2541 โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เป็นธุรกิจที่มีการควบคุมสัญญา

จากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในช่วงปี พ.ศ.2540 ได้สร้างส่งผลกระทบต่อตลาดที่อยู่อาศัย มีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ได้เข้าลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยหวังว่าจะได้ผลตอบแทนสูงจากการลงทุนในธุรกิจนี้ แม้ว่าผู้ประกอบการเองยังไม่มีความพร้อม และด้วยเหตุผลจากสภาวะวิกฤติสถาบันการเงินของไทย ส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องหยุดชะงัก โครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้นต้องหยุดการก่อสร้าง หรือไม่มีโอกาสได้ก่อสร้างเลย ส่งผลให้ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยประสบกับปัญหาซื้อบ้านไม่ได้บ้านเป็นจำนวนมาก



ภาพที่ 1.1 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่มีการร้องทุกข์



ภาพที่ 1.2 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่มีการร้องทุกข์



ภาพที่ 1.3 แสดงตัวอย่างปัญหาที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดที่มีการร้องทุกข์

แม้ว่าในช่วงปี พ.ศ.2545 ภาวะเศรษฐกิจได้ฟื้นตัวขึ้นมาอย่างชัดเจน แต่ปัญหาที่อยู่อาศัยที่ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะได้ลดจำนวนลงบ้างก็ตามโดยปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัยกับผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่หรือรายย่อยนั้นยังมีอีกหลากหลายปัญหา เช่น การไม่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ในบ้าน ที่ดินจัดสรร หรืออาคารชุด , การก่อสร้างบ้านไม่เรียบร้อย , การก่อสร้างบ้านไม่ได้มาตรฐาน , การไม่ก่อสร้างสาธารณูปโภคตามสัญญาหรือโฆษณา หรือการก่อสร้างอาคารล่าช้ากว่ากำหนด เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ก็ได้เพิ่มขึ้นมาในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา



ตารางที่ 1.1 แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาที่ร้องเรียน	2543	2544	2545	2546	2547*
บ้าน ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด (ราย)	3,829	3,422	2,068	2,040	1,924
สินค้า และบริการทั่วไป (ราย)	771	1,775	2,026	2,602	-
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากโฆษณา (ราย)	590	490	373	389	-
<b>รวมเรื่องร้องเรียน (ราย)</b>	<b>5,190</b>	<b>5,687</b>	<b>4,467</b>	<b>5,031</b>	<b>-</b>

\*หมายเหตุ : ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2547 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในขั้นตอนแรกของการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ร้องเรียนมายังสำนักงาน  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสำนักงานฯ จะทำการนัดหมายผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจ  
ที่ถูกร้องเรียนเพื่อทำการนัดพบมาเจรจาไกล่เกลี่ยกัน ซึ่งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถเจรจาไกล่  
เกลี่ยตกลงกันได้ โดยผู้บริโภคอาจจะได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือผู้ประกอบธุรกิจ  
ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ทั้งคู่ตกลงกัน แต่หากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนไม่สามารถตกลงกันได้ ทาง  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป โดยการพิจารณาจาก  
คณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามลำดับ ซึ่ง  
วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ ของคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาให้  
ผู้บริโภคได้รับการชดเชยความเสียหาย หรือผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ทั้งคู่ตกลงกัน เป็น  
ขั้นตอนแรกในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 มีผลการดำเนินการได้ดังตารางที่ 1.2  
นี้

ตารางที่ 1.2 แสดงผลการเจรจาไกล่เกลี่ยช่วยเหลือให้ผู้บริโภคได้รับเงินคืนในปัญหาที่เกี่ยวกับ  
บ้าน ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด

ผลการดำเนินการ	2543	2544	2545	2546	2547*
ปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับบ้าน ที่ดินจัดสรร และ อาคารชุด (ราย)	3,829	3,422	2,068	2,040	1,924
การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ (เรื่อง)	346	106	40	28	185
การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้บริโภคได้เงินคืน (ล้านบาท)	63.03	23.58	15.05	18.95	33.10

\*หมายเหตุ : ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2547 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

ที่มา : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงผลการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับบ้าน ที่ดินจัดสรร และ อาคารชุด



\*หมายเหตุ : ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2547 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

ที่มา : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากแผนภูมิ ที่ 1.1 จะเห็นได้ว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น ยังเป็นส่วนน้อยของปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามา ซึ่งอาจด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติการดำเนินงานไม่เพียงพอ หรือด้วยเหตุผลอื่นใด โดยเป็นที่น่าสังเกตว่าการดำเนินงานนั้นมีปัจจัยอะไรที่ช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ด้วยดี หรือปัจจัยอะไรที่เป็นอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการฟ้องร้องและการดำเนินคดี ซึ่งน่าจะไม่เป็นผลดีนักกับทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวไปแล้วนั้น จึงได้ทำการศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 ศึกษากระบวนการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.2.2 ศึกษาลำดับ ขั้นตอนของกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.2.3 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.2.4 ศึกษาปัจจัย และอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีขอบเขตในการดำเนินการวิจัย ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ศึกษาเฉพาะกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะในส่วนกลาง

1.3.2 ปัจจัย และอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย ศึกษาเฉพาะในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

1.3.3 ข้อมูลสถิติภูมิที่ใช้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เพราะมีข้อจำกัดในระยะเวลาของการจัดเก็บข้อมูลมาเพื่อทำการวิเคราะห์ โดยการจัดหมวดหมู่เรื่องลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยต่อ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะทำการศึกษาเฉพาะผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2547 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 เท่านั้น

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาในเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คาดว่าจะมีประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.4.1 เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัย ผู้ประกอบธุรกิจ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.4.2 เป็นแนวทางในการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ให้สามารถตกลงกันได้อย่างรวดเร็ว

1.4.3 เพื่อช่วยลดปัญหาข้อพิพาทที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวม ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยสามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 แนวคิดองค์การกลางในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
- 2.3 แนวคิด One Stop Service
- 2.4 แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 2.5.1 ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์
  - 2.5.2 ปัญหาการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย
  - 2.5.3 การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

#### 2.1 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

##### แนวคิดทฤษฎีและที่มาของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (สุขุม ศุภนิธย์, 2546: 1)

“สมัยเมื่อการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังอยู่ในลักษณะจำกัดเฉพาะวงแคบๆ ในท้องถิ่นหรือเมืองหนึ่งนั้น สภาพของสินค้าและบริการยังไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก เพราะกระบวนการผลิตยังแบบง่าย ๆ ตลาดยังเป็นลักษณะแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter) ไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องจ้กหาเครื่องมือหรือมาตรการทางกฎหมายเป็นพิเศษ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของแนวคิดในระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้เท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้น ยังผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez-Faire) เกิดขึ้นด้วย โดยสมมติฐานที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยการค้าหลักหนึ่งจึงเกิดขึ้นนั่นก็คือ ในการซื้อขายนั้น “ผู้ซื้อต้องระวัง”

กล่าวคือ หากมีความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้น ความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง หลักนี้เรียกกันตามภาษาโรมันว่า Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware”

### ประวัติความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภค (อนุวัฒน์ ธรรมธัช, 2538: 5)

“หลังจากเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industrial Revolution) ขึ้นในประเทศอังกฤษ และในยุโรป ประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองโดยรัฐ ในระบบการปกครองแบบฟิวดัล (Feudal) ก็เริ่มมีปฏิริยาต่อต้านกฎหมายและจารีตประเพณีที่มีลักษณะจำกัดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล โดยเกิดแนวคิดที่แพร่หลายว่า ถ้าปัจเจกชนสามารถปลดแอกตนเองให้หลุดพ้นจากพันธนาการทั้งหลายเหล่านี้ได้แล้ว ปัจเจกชนเหล่านั้นจะสามารถเพิ่มความมั่งคั่งและกำลังอำนาจให้ตนเอง และประเทศชาติได้ รัฐจึงไม่สมควรที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นมาจำกัดการประกอบอาชีพของประชาชนควรปล่อยให้ประชาชนมีเสรีภาพในการใช้สติปัญญาและความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งต่อมาแนวคิดดังกล่าวนี้ ก็ได้รับการยอมรับจากรัฐบาลและสังคมอย่างกว้างขวาง โดยเรียกแนวคิดนี้ว่า “เสรีนิยม” (Liberalism) อันเป็นหัวใจสำคัญของระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม (Laissez-Faire) (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2539:15)

ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม ได้มีการวางกฎไม่ให้รัฐเข้าไปยุ่งเกี่ยวทางการค้าแนวคิดของระบบนี้มีสมมติฐานที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการ ดังนั้น จึงเกิดหลักที่เกี่ยวกับการค้าและเศรษฐกิจหลักหนึ่งซึ่งเรียกกันตามภาษาโรมันว่า Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware กล่าวคือ ในการซื้อขายนี้ผู้ซื้อต้องระวังหากมีความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันความเสียหายนั้นจะตกเป็นของผู้ซื้อเอง

อย่างไรก็ตาม ภายหลังกลับปรากฏว่าระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนั้น มิใช่ระบบที่ถูกต้องสมบูรณ์ เพราะการแข่งขันกันโดยเสรีจนมากเกินไป ทำให้ผู้แข่งขันต้องหาทางชนะกันในรูปแบบและวิธีการต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง จนเป็นเหตุที่นำไปสู่การแข่งขันในลักษณะของการผูกขาด (Monopoly) ในที่สุด และในปัจจุบันเมื่อโลกมีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาการทางอุตสาหกรรมมากขึ้น กระบวนการในการผลิตสินค้าก็ยิ่งมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนเกินกว่าความรู้ธรรมดาของผู้บริโภคจะตามได้ทัน เป็นโอกาสให้ผู้ผลิตต่างหาวิธีที่จะลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง เพื่อหวังผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จนทำให้ความละเอียดรอบคอบและคุณภาพของสินค้าลดหย่อนลงหลักที่เคยถือว่าผู้ซื้อจะต้องระวัง จึงขาดความยุติธรรมในแง่ที่ว่าผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้ การใช้ความระมัดระวังในระดับธรรมดาไม่อาจช่วยให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป นอกจากนี้ยังอาจทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ซื้อมาได้โดยคาดไม่ถึงด้วย รัฐจึงเริ่มเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นเพราะเล็งเห็นถึงความเสียหายเปรียบของผู้บริโภค และหันมาพิจารณาถึงสิทธิ

ของผู้บริโภคในอันที่จะได้รับความคุ้มครองและปกป้องรักษาผลประโยชน์อันเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากสิทธิที่จะได้รับชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาธรรมดา ดังนั้นจึงได้มีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ขึ้นมามากมายในประเทศยุโรปและสหรัฐอเมริกา

การรณรงค์เพื่อพิทักษ์ประโยชน์ของผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา เกิดขึ้นเมื่อประมาณ ปี ค.ศ. 1960 โดยชาวสหรัฐอเมริกาชื่อ ราฟ เนเดอร์ (Ralph Nader) ที่มีความเชื่อว่าปัญหาของผู้บริโภคเกิดขึ้นจากการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัวโดยขาดมนุษยธรรมของนักธุรกิจบางราย จนกระทั่งปี ค.ศ.1962 จึงได้มีการประกาศสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค (Consumer Bill of Rights) ขึ้นโดยประธานาธิบดี จอห์น เอฟ.เคนเนดี (John F.Kennedy) ไว้ 4 ประการ คือ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (The Right to Safety), สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร (The Right to be Informed), สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการ (The Right to Choose) และสิทธิที่จะได้รับฟังการร้องเรียน (The Right to be Heard) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปีแห่งการเริ่มต้นของการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นทางการ (สุขุม ศุภนิศย์, 2534 : 14)

### **ความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค, 2546: 1)**

“เมื่อปี พ.ศ.2512 ได้มีเจ้าหน้าที่ของสหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นองค์การอิสระที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเมืองจัดตั้งโดยสมาคมผู้บริโภคของประเทศต่างๆ รวมตัวกัน มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ได้เข้ามาชักชวนองค์การเอกชนในประเทศไทย ให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้บริโภคขึ้นเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากองค์การเอกชนของประเทศไทยในขณะนั้นยังไม่พร้อมที่จะดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม สหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศก็มีได้ยอ์ข้อส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาชักชวนสักอีกหลายครั้งจนกระทั่งในครั้งที่ 3 องค์การเอกชนของประเทศไทยที่ได้รับการชักชวน ได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาปัญหาของผู้บริโภค มีชื่อว่า “กรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค” ในปี พ.ศ.2514 และได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมาในภาคเอกชนรวมทั้งได้ประสานงานกับภาครัฐบาล จนกระทั่งในปี พ.ศ.2519 รัฐบาลสมัย ม.ร.ว คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรีได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นคณะหนึ่ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี พลตรี ประมาณ อติเรกสาร เป็นประธานกรรมการ แต่คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้สลายตัวไปพร้อมกับรัฐบาลในยุคนั้นตามวิถีทางการเมือง

รัฐบาลสมัยต่อมาซึ่งมี พลเอก เกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอีกครั้ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี นายสมภพ โหตระกิตย์ เป็นประธานกรรมการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจของนายกรัฐมนตรี ซึ่งไม่

สะดวกและไม่คล่องตัว เนื่องจากไม่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง ขาดหลักการปฏิบัติในการดำเนินงาน จึงได้พิจารณากร่างกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและรัฐบาลได้นำเสนอต่อรัฐสภา มีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ให้เป็นกฎหมายได้ รัฐบาลจึงได้นำร่างขึ้นกราบบังคมทูล ซึ่งได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ตราเป็นพระราชบัญญัติได้ตั้งแต่วันทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2522 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2522 เป็นต้นมา โดยให้เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ เนื่องจากในปัจจุบันการเสนอขายสินค้าและบริการต่างๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า ผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่าและผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่าและผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันที่สมควรมีกฎหมายให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรและรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแลและประสานงานการปฏิบัติงานส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

รัฐบาลจึงได้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 105 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2522 จึงถือได้ว่าดำเนินการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2522"



## 2.2 แนวคิดระบบของค้กรกลางในเรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

อานันท์ ไม้พุ่ม (2538:16) ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตเรื่อง “แนวความคิดระบบของค้กรกลางในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์” ได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ Escrow Account ไว้ดังนี้

ในการทำสัญญาจะซื้อจะขายที่อยู่อาศัย ผู้ซื้อมีหน้าที่ต้องชำระเงินดาวน์ให้แก่ผู้ประกอบการโดยอาจตกลงให้ชำระกันเป็นงวดๆ จนครบ และมีหน้าที่ต้องชำระเงินส่วนที่เหลือให้แก่ผู้ประกอบการในวันโอนกรรมสิทธิ์ แต่ในการชำระเงินส่วนที่เหลือให้แก่ผู้ประกอบการนั้นไม่มีหลักประกันว่าผู้ประกอบการจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของค่าก่อสร้างหรือจะทำการก่อสร้างบ้านหรืออาคารชุดให้แล้วเสร็จตามสัญญา เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบการรายได้ไม่สามารถก่อสร้างบ้านหรืออาคารชุดให้แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณาได้ ความเสียหายจะเกิดขึ้นกับผู้ซื้อ แม้ผู้ซื้อจะมีสิทธิร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ เรียกเงินที่ผู้ซื้อชำระไปคืนพร้อมดอกเบี้ยได้ แต่การดำเนินคดีดังกล่าวมีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่สามารถชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อได้ทันที การนำระบบชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม (Escrow Account) ซึ่งเป็นระบบที่มีองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ประกอบการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายมาใช้ในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์โดยหน่วยงานรัฐ คือ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ได้ยก่างกฎหมายระบบบัญชีค้ำประกันเงิน (Escrow Account Law) ซึ่งให้การชำระเงินของผู้ซื้อผ่านคนกลาง ข้อมูลที่ได้มาจากตำรา หนังสือ และเอกสารต่างๆ นั้น สามารถสรุปความหมาย หลักการ และแนวคิดของเอสโครว์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเอสโครว์ (อานันท์ ไม้พุ่ม, 2538 : 16) ได้ดังนี้

### ความหมายของเอสโครว์ (Escrow)

เอสโครว์ (Escrow) หมายถึง องค์กรกลางที่ทำการซื้อขาย หรือทำนิติกรรมใดๆ ที่บุคคลหนึ่งมีจุดประสงค์ในการทำการขายให้บรรลุผล หรือการโยกย้ายถ่ายเท การโอน การสร้างความผูกพันหรือการเช่าสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ให้กับบุคคลอื่น การส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เงินตรา หลักฐานการมีกรรมสิทธิ์ของสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์หรือสิ่งอื่นใดที่มีมูลค่าให้กับบุคคลที่สามถือไว้จนกว่าจะเกิดปรากฏการณ์ที่ได้เจาะจงไว้ เมื่อมีการปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้กำหนดไว้แล้ว บุคคลที่สามนี้จะนำหลักฐานต่างๆ มอบให้แก่ทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้รับ (Grantee) ผู้ให้ (Grantor) ผู้รับคำสัญญา (Promisee) ผู้ให้คำสัญญา (Promisor) ผู้รับหนี้ (Obligee) ผู้ให้หนี้ (Obligor) ผู้รับประกันตัว (Bailee) ผู้ให้ประกันตัว (Bailor) หรือตัวแทน (Agent) หรือพนักงาน หรือบุคคลอื่นใด

คำจำกัดความของเอสโครว์ (Escrow) ได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง กิจกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เอสโครว์ขยายขอบเขตไปอย่างกว้างขวาง ดังนั้นความหมายของเจ้าหน้าที่เอสโครว์ (Escrow) ก็คือ บุคคลที่สามที่ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด องค์กรกลาง คนกลางที่ถือเงิน (Stakeholder) หรือผู้รับและผู้แจกจ่ายหลักฐานการเงินและเอกสารต่างๆ จากทุกๆ คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการซื้อขาย เช่น การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้ซื้อ ผู้ขายและสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งเงินกู้ เพื่อป้องกันการโกงนั่นเอง

ในต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา ประเทศต่างๆ ในยุโรป หรือเอเชียก็ตาม ได้มีการจัดตั้งเอสโครว์ (Escrow) ขึ้น โดยมากมักจะเป็นสถาบันการเงิน ธนาคาร ทนายความ บริษัทประกันภัย และเรียลเอสเตทโบรกเกอร์ ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนที่แท้จริง มีกฎหมายและใบอนุญาตประกอบการรับรอง

### **ความเป็นมาของเอสโครว์ (Escrow)**

เอสโครว์ (Escrow) เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศสถือคำว่า ESCROW หมายถึง ม้วนกระดาษหรือแผ่นหนังที่สมัยก่อนใช้เขียนแทนกระดาษ ในอดีตเจ้าของอสังหาริมทรัพย์จะนำมาใช้เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบของโฉนดในการโอนทรัพย์สินที่ดินให้กับบุคคลอื่น เมื่อได้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เครื่องมือที่เรียกว่า ESCROUE นี้จะถูกมอบให้กับบุคคลที่สามพร้อมคำสั่ง (Instruction) ต่างๆ และมีผลกลายเป็นโฉนดที่ดินเมื่อการปฏิบัติได้บรรลุผล เช่น การชำระเงินตามที่ได้กำหนดไว้ ต่อมาจึงเรียกในภาษาอังกฤษว่า ESCROW หมายถึง โฉนดหรือตราสาร (A Deed) ข้อผูกมัดหรือพันธกรรม (A Bond) หรือพันธบัตร ใบกู้ยืม เงินตรา (Money) หรืออสังหาริมทรัพย์แปลงหนึ่ง ที่มอบไว้ให้กับบุคคลที่สามเป็นผู้ดูแลรักษาไว้และทำการมอบหมายให้กับผู้รับ (Grantee) เมื่อได้รับการปฏิบัติตามเงื่อนไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### **หลักการและแนวคิดเอสโครว์ (Escrow)**

เอสโครว์ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานขั้นสุดท้ายในกระบวนการซื้อขายทรัพย์สินในสัญญาซื้อขายนั้น ผู้ซื้อตกลงว่าจะซื้อ และผู้ขายตกลงว่าจะขาย สถาบันการเงินตกลงว่าจะให้ผู้ซื้อกู้เงินที่ต้องการเพื่อซื้อทรัพย์สินนั้น แต่ยอมเป็นที่แน่นอนว่าผู้ขายจะไม่โอนโฉนดที่ดินให้กับผู้อื่นจนกว่าจะได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว ในขณะเดียวกันไม่ว่าผู้ซื้อ หรือผู้ให้กู้ยอมไม่ยอมจะจ่ายเงินให้กับผู้ขายจนกว่าจะแน่ใจว่า เขาจะได้รับโฉนดที่ถูกต้องสมบูรณ์ไม่มีปัญหาใดๆ ติดตามมา ผู้ซื้อก็ต้องมั่นใจในโฉนด ผู้ให้กู้ก็ต้องมั่นใจในหลักประกัน เอสโครว์ จึงเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในการรับเอกสารและรับเงิน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและจ่ายเงินให้กับผู้ขายไป เป้าหมายของการดำเนินงานของเอสโครว์ก็คือสร้างความมั่นใจ ความสบายใจให้แก่ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย รวมทั้งสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งเงินกู้ด้วย

## ความรับผิดชอบของเอสโครว์ (Escrow)

ในระหว่างการซื้อขาย เจ้าหน้าที่เอสโครว์จะเป็นผู้ถือเงินและเอกสารไว้ทั้งหมด เมื่อผู้ซื้อและผู้ขายปฏิบัติโดยชอบแล้ว จะได้รับการแจกจ่ายให้กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดพร้อมๆ กัน ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องนี้ประกอบด้วย

1. ผู้ซื้อ (Buyers) เมื่อผู้ซื้อได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน และชำระเงินที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ซื้อจะมีสิทธิ์ในการรับโอนโฉนด ภายใต้ข้อผูกพันบางอย่างที่ได้ตกลงกันทั้งสองฝ่าย ในระหว่างการตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดิน เงินของผู้ซื้อจะอยู่ในมือของเจ้าหน้าที่เอสโครว์

2. ผู้ขาย (Sellers) ถึงแม้ว่าผู้ขายจะได้ตกลงทำสัญญาขายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ขายก็ยังไม่ต้องการที่จะยกเลิกกรรมสิทธิ์ของตนเองจนกว่าจะได้รับเงินครบถ้วนสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ฉะนั้นผู้ขายยังคงต้องเก็บรักษากรรมสิทธิ์ที่ดินตามกฎหมายเพื่อสวัสดิภาพของตนเองจนกว่าจะได้รับเงินไว้ในมือ กรรมสิทธิ์การถือของผู้ขายโดยปกติจะได้รับโอนโดยวิธีการใช้โฉนดกรรมสิทธิ์การถือครองนี้จะถูกมอบไว้กับเจ้าหน้าที่เอสโครว์ จนกว่าผู้ซื้อจะทำการชำระเงินครบถ้วนเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงจะมีการโอน แต่ถ้าหากว่าผู้ขายเกิดสิ้นชีวิตก่อนที่การซื้อขายจะเสร็จสมบูรณ์ สิทธิของผู้ขายในการจะรับเงินส่วนที่เหลืออาจได้รับตกทอดถึงทายาทของตนเอง แต่ถ้าหากว่าผู้ซื้อเกิดสิ้นชีวิตขึ้นมา ทายาทที่ยังมีชีวิตอยู่ของผู้ซื้ออาจต้องปฏิบัติตามข้อบังคับต่อไป อย่างไรก็ตามหากมีสินเชื่อเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการขอสินเชื่อก็เป็นได้

3. ผู้ให้กู้ (Lenders) ในการให้สินเชื่อกับผู้ซื้อเพื่อที่จะชำระเงินในการซื้อขายนั้น เช่นเดียวกับผู้ให้กู้ไม่ต้องการให้ผู้กู้หมดเงินทองของตนเองโดยปราศจากหลักประกันว่า กรรมสิทธิ์ของอสังหาริมทรัพย์นั้นจะปลอดการจำนองหรือมีหนี้สินอื่น ฉะนั้นบุคคลที่สามซึ่งเป็นตัวกลาง (เจ้าหน้าที่เอสโครว์) จะเป็นผู้ถือเงินสด โฉนด หลักฐานต่างๆ ไว้จนกว่ากรรมสิทธิ์ต่างๆ จะปลอดจากหนี้สินและการจำนองอื่นใด เมื่อเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่เอสโครว์จะรับผิดชอบในการแจกจ่ายทุกสิ่งทุกอย่างให้กับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4. บริษัทเอสโครว์ (Escrow Company) ในต่างประเทศบริษัทเอสโครว์จะจัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายการเงินของรัฐ ตัวอย่างเช่น บริษัทเอสโครว์ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จะจัดตั้งเป็นนิติบุคคล (Corporations) และจะต้องได้รับการอนุญาตในการประกอบอาชีพจาก California Commissioner of Corporations หรือกระทรวงพาณิชย์ของรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา บุคคลธรรมดาไม่มีสิทธิ์ที่จะได้รับอนุญาตในการประกอบอาชีพนี้ ภายใต้กฎหมายของเอสโครว์ แต่องค์กรบางประเภทและบุคคลธรรมดาบางประเภทได้รับอนุญาตให้ประกอบอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่เอสโครว์ ได้แก่ สถาบันการเงิน ทนายความ นายหน้าที่ได้รับอนุญาตประกอบอาชีพ และบริษัทประกันกรรมสิทธิ์ที่ดินและบริษัทที่รับวางทรัพย์สิน (Title and Trust Companies)

## 2.3 แนวคิด One Stop Service

แนวคิดเรื่อง One Stop Service เป็นแนวคิดในเรื่องของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยตัวอย่างหน่วยงานของภาครัฐที่สามารถนำแนวคิดเรื่อง One Stop Service มาใช้แล้วประสบความสำเร็จ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้ให้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น คือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และกรุงเทพมหานคร (นันทวัลย์ วุฒินันท์, 2545: 38) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจรของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ได้จัดให้มีที่ให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ซึ่งเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม นักลงทุน นักธุรกิจ และผู้ที่ต้องการค้นหาหาข้อมูลด้วยระบบ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูง และการบริการที่รวดเร็ว โดยมีบริการเบ็ดเสร็จในกิจการงานดังต่อไปนี้

- ศูนย์รวมข่าวสาร ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ในเรื่องต่างๆ เช่น สถานภาพ ที่ตั้ง จำนวนโรงงาน การดำเนินงาน โครงการต่างๆ เป็นต้น
- ศูนย์รวมข้อมูลด้านการลงทุน แหล่งเงินทุน ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนและการตลาด
- ศูนย์บริการด้านการให้อนุมัติอนุญาตดำเนินการต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภายในเวลาอันรวดเร็วตามที่กำหนด

การขออนุมัติใช้ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการยื่นคำขอใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการ (กนอ.01/1) กนอ.จะพิจารณาอนุมัติใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน (กนอ.01/2) เมื่อเอกสารถูกต้องครบถ้วน

การขออนุมัติปลูกสร้างโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม

- ผู้ประกอบการยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างจะต้องพิจารณาอนุมัติใบอนุญาตก่อสร้างภายใน 2 วัน เมื่อเอกสารถูกต้องครบถ้วน
- ผู้ประกอบการยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ก่อสร้าง จะพิจารณาอนุมัติใบรับแจ้งก่อสร้าง เมื่อเอกสารถูกต้อง
- ผู้ประกอบการยื่นขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร พิจารณาอนุมัติใบรับรองการก่อสร้างภายใน 3 วัน เมื่อเอกสารถูกต้องครบถ้วน และผลการตรวจสอบอาคารถูกต้องตามแนบ

การขออนุมัติประกอบกิจการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการยื่นคำขอแจ้งเริ่มประกอบอุตสาหกรรม (กนอ.03/1) กนอ.จะพิจารณาอนุมัติ ใบรับแจ้งการประกอบอุตสาหกรรม (กนอ.03/2) ภายใน 2 วัน เมื่อผลการตรวจโรงงานสอดคล้อง ตามคำขอ และเอกสารถูกต้องครบถ้วน

ทำเรื่องอุตสาหกรรม มาบตาพุด (จังหวัดระยอง - ชายฝั่งตะวันออก) บริการที่สำคัญๆ

- ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร
- สิทธิพิเศษ และการส่งเสริมการลงทุน

### การให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจรของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการ พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวม 44 ข้อ เป็นศูนย์กลางประเทศที่มีความ สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นเมืองที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมี พื้นที่ 1,564 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,686,019 คน จำนวนบ้าน 1,904,716 หลัง (สถิติเดือนมีนาคม 2544) และประชากรที่อยู่อาศัยโดยไม่มีทะเบียนอยู่ คาดว่า ประมาณ 3 ล้านคน ดังนั้นการให้บริการต่อประชากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นภาระหน้าที่ที่ ค่อนข้างหนักทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น การทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การ สาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ฯลฯ แต่ อย่างไรก็ดี กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อ สสนองความต้องการของประชาชน

การให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตก็เป็นอีกบริการหนึ่งที่กรุงเทพมหานครต้อง ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยสามารถให้บริการต่อประชาชนได้ตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

### วัตถุประสงค์ของการบริการเบ็ดเสร็จครบวงจรของกรุงเทพมหานคร

1. เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชนได้ ณ จุด เดี่ยว
2. เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่าง เรียบร้อย สะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น
4. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ
5. เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุค โลกาภิวัตน์

## 6. เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถให้บริการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ เป้าหมายในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้เปิดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2545 ที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นเขตแรก ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสมัคร สุนทรเวช) และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายมุดตาฟ้า หมั่นงะ) ได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครกับสำนักงานเขตราชเทวีดำเนินการร่วมกัน โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภทที่กรุงเทพมหานครรับผิดชอบมาให้บริการต่อประชาชน ณ จุด ๆ เดียว เรียก ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการ ต่อมาได้ดำเนินการเพิ่มอีก 14 สำนักงานเขต และในปีงบประมาณ 2545 จะดำเนินการเพิ่มเติมอีก 22 สำนักงานเขต รวมทั้งจะมีการดำเนินการให้ครบ 50 สำนักงานเขตหลังจากที่ได้มีการก่อสร้างอาคารถาวรของที่ทำกรสำนักงานเขต ครบถ้วนแล้ว

## 2.4 แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ย

### การเจรจาไกล่เกลี่ยคืออะไร (วันชัย วัฒนศัพท์, 2545: 19)

“การเจรจาไกล่เกลี่ยคือกระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งคนตั้งแต่สองคนสมัครใจที่จะมาพูดคุยถึงความคิดเห็นที่แตกต่างและพยายามที่จะบรรลุการตัดสินใจร่วมในสิ่งที่เรามีความหวังกังวลร่วมกัน ตัวอย่างเช่น เราเจรจาไกล่เกลี่ยหรือต่อรองกันในเรื่องราคาสินค้าในตลาด หรือเกี่ยวกับจำนวนของค่าชดเชยสำหรับการเวนคืนที่ดินตามกฎหมาย เราอาจจะเจรจาข้อตกลงในปัญหาการจัดการกับขยะที่มีผลต่อคนที่อยู่ในชุมชนของเรา

การเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องหมายถึงว่าฝ่ายนั้นๆ ได้เห็นด้วยเรียบร้อยแล้ว หรือถูกบังคับให้เห็นด้วยกับข้อตกลงที่เกิดจากการเจรจา หรือไม่ได้หมายความว่า เขาหรือเธอ ยอมตกลงที่จะประนีประนอมยอมตาม”

### การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) คืออะไร (วันชัย วัฒนศัพท์, 2545: 25)

“การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมีความหมายอย่างง่าย ๆ คือ เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีผู้ช่วยเหลือคือคนกลางที่เป็น “ฝ่ายที่สาม” ที่เป็นที่ยอมรับและไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอำนาจใดๆ ในการตัดสินใจ เขาเข้ามาช่วยฝ่ายต่างๆ ให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยความเข้าใจกันและกัน ที่จะบรรลุข้อตกลงที่เขาช่วยกันแก้ประเด็นข้อพิพาทของเขาเอง”

## คนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีบุคลิกอย่างไร

“ฝ่ายที่สามที่ช่วยในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมให้เกิดการเจรจาเพื่อแสวงหาฉันทามติ โดยเขาไม่มีอำนาจที่จะกดดันฝ่ายต่างๆ ที่มีข้อพิพาทกันอยู่ ที่จะให้หาทางออกอย่างไรอย่างหนึ่ง

โดยทั่วไปไปเป็นคนที่มีความเป็นกลางและไม่ลำเอียง และคู่กรณีมีความเคารพนับถือกัน และกัน ไม่ว่าจะเพราะตำแหน่งหน้าที่ หรือนับถือกันเป็นการส่วนตัว หรือบุคลิกลักษณะของเขาและอื่นๆ”

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

การศึกษาวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์” ของ อนุวัฒน์ ธรรมธัช (2538) ผลการวิจัยได้สรุปปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์เนื่องจากหลายสาเหตุสามารถแบ่งได้ดังนี้

#### 1. ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบธุรกิจ

1.1 ผู้ประกอบธุรกิจมีเจตนาที่จะหลีกเลียงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย โดยหลบเลี่ยงภาษีด้วยการไม่ไปขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน หรือบางรายอาจไม่มีเจตนาที่จะหลีกเลียง แต่ที่ไม่ไปทำการขออนุญาตจัดสรรที่ดิน เพราะเหตุแห่งความล่าช้าของผู้อนุญาตและของหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะการประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์จะต้องขออนุญาตกับหน่วยราชการหลายแห่ง มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับมากมาย ดังนั้นการดำเนินธุรกิจ ในลักษณะดังกล่าวจึงไม่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ

นอกจากนี้ปัญหาอันเนื่องมาจากระบบราชการแล้ว ปัญหาของตัวผู้ประกอบการเอง โดยที่การดำเนินธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ จะนำที่ดินนั้นไปจำนองไว้กับสถาบันการเงินต่างๆ เป็นประกันการขอกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้หมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ เพราะเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก เมื่อที่ดินที่จะดำเนินธุรกิจดังกล่าวติดภาระผูกพันกับสถาบันการเงิน ก็อาจเกิดปัญหาที่ไม่สามารถโอนสิทธิ์ให้กับผู้บริโภคได้

1.2 ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นนิติบุคคลมีทุนจดทะเบียนน้อยมาก เมื่อเทียบกับมูลค่าของการลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและไม่มีหลักประกันในการทำสัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์กับผู้ประกอบธุรกิจ

1.3 ผู้ประกอบธุรกิจมุ่งแต่จะแสวงหาผลประโยชน์ โดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้บริโภค อันเป็นการขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ขาดจรรยาบรรณทางวิชาชีพ โดยหลีกเลี่ยงกฎหมาย ไม่ปฏิบัติตามคำมั่นหรือสัญญา หรือตามที่โฆษณาไว้ เช่น ไม่ปลูกสร้างบ้านให้แล้วเสร็จ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่สามารถโอนโอนดและโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้บริโภค ปลูกสร้างอาคารไม่เรียบร้อยหรือไม่ได้มาตรฐาน ผู้ประกอบธุรกิจนำที่ดินส่วนที่กันไว้สำหรับสร้างสาธารณูปโภคหรือสิ่งอำนวยความสะดวกไปขายให้ผู้อื่น ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เรียกเก็บเงินค่าดูแลและบำรุงรักษามากเกินไป เป็นต้น

1.4 ผู้ประกอบธุรกิจไม่ทราบหรือไม่พยายามทราบและศึกษา กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์

## 2. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริโภค

2.1 ผู้บริโภคขาดความรู้ถึงสิทธิ และหน้าที่ของตนเองตามกฎหมาย

2.2 ผู้บริโภคไม่ได้รับข้อมูล และข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ จากการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและหน่วยงานของรัฐ ทำให้ไม่ทันเล่ห์เหลี่ยมของผู้ประกอบธุรกิจ

2.3 ผู้บริโภคตกอยู่ในภาวะจำยอมที่จะต้องเข้าไปทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจทั้งทั้งเป็นสัญญาที่เอาัดเอาเปรียบไม่เป็นธรรม ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายเป็นผู้จัดทำสัญญาสำเร็จรูปโดยมีข้อสัญญาในส่วนหน้าที่ของผู้ซื้อและความรับผิดชอบของฝ่ายผู้ซื้อแต่ฝ่ายเดียว แต่ไม่มีข้อสัญญาในหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายไว้ เป็นต้น

2.4 ผู้บริโภคยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองและหลักประกันในการชำระเงินให้แก่ผู้ขาย ทำให้มาร้องเรียนขอให้ได้รับเงินค่างวดซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรืออสังหาริมทรัพย์ที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนจากผู้ขาย ปรากฏว่าผู้ขายไม่สามารถ ใช้คืนได้ เนื่องจากได้นำเงินดังกล่าวไปใช้แล้วและไม่มีเงินจะใช้คืน ทั้งนี้เป็นผลพวงจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตลอดปี 2540 จนถึงปัจจุบันที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เมื่อมีปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินโดยโยงมาจากที่รัฐบาลสั่งปิดสถาบันการเงินทั้ง 56 ไฟแนนซ์

2.5 ผู้บริโภคได้ซื้อที่ดิน น.ส.3 หรือ น.ส.3ก ที่ผู้ขายได้นำมาจัดสรรแบ่งขายจากผู้ขายแล้วได้รับความเดือดร้อน กล่าวคือ สาธารณูปโภคในโครงการจัดสรร ได้แก่ ถนนที่ความกว้างไม่ได้มาตรฐาน ความกว้างของท่อระบายน้ำไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2535 เป็นต้น

## 3. ปัญหาที่เกิดจากภาครัฐ

3.1 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยหน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายอย่าง เช่น ได้รับ



งบประมาณจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ ได้รับการสนับสนุนในด้านการใช้สื่อของรัฐ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์น้อยมาก ทำให้การดำเนินการไม่ต่อเนื่อง

3.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายต่างๆ ขาดการประสานงาน ขาดการเอาใจใส่ดูแล ปฏิบัติงานล่าช้า หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และอาจมีการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

3.3 กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมากมาย และมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานดูแล เช่น กฎหมายที่ว่าด้วยการจัดสรรที่ดินโดยกรมที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารโดยกรมโยธาธิการ กฎหมายว่าด้วยสิ่งแวดล้อมโดยกรมควบคุมมลพิษ กฎหมายว่าด้วยผังเมืองโดยกรมผังเมือง กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

3.4 กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ มีปัญหาในการตีความ ทำให้เกิดข้อโต้แย้ง และช่องว่างที่จะหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามได้

3.5 การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคแทนผู้บริโภคตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยพนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังล่าช้า เนื่องจากอัยการผู้รับผิดชอบจะถูกโยกย้ายไปรับราชการอื่นๆ หมุนเวียนสับเปลี่ยนและอัยการที่เข้ามารับช่วงคดีนั้นก็ต้องใช้เวลาในการศึกษารูปคดีก่อนที่จะดำเนินการต่อไป ทำให้งานคดีไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องประกอบกับปัจจุบันจำนวนคดีตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีจำนวนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังมีคดีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางเศรษฐกิจอื่นมีอีกจำนวนมาก และบางคดีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่พนักงานอัยการต้องดำเนินการฟ้อง เช่น คดีบีบีซี และคดีเกี่ยวกับสถาบันการเงินทั้ง 56 ไฟแนนซ์ เป็นต้น ซึ่งทำให้มีการจัดลำดับคดีเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คดีคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ล่าช้า

#### ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันโดยจะต้องสามารถนำมาใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลในทางปฏิบัติ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคเห็นชอบและยอมรับที่จะปฏิบัติตามได้ เช่น ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวลดขั้นตอนการขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้การคุ้มครองในด้านสัญญาที่เป็นธรรม ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายผ่อนผันให้ที่ดินที่ติดภาวะผูกพันสามารถออกใบอนุญาตได้ก่อน เพื่อป้องกันมิให้มีการหลีกเลี่ยงกฎหมาย ให้การประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์เข้ามาอยู่ในระบบ อยู่ในความควบคุมของหน่วยราชการ แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อให้มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการธุรกิจ

อสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะโครงการหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของคนจำนวนมากอยู่รวมกัน เป็นชุมชนขนาดใหญ่แต่ยังไม่มีการกำหนดให้ผู้ใดมีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาสาธารณูปโภค หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในชุมชน เพียงกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้รับโอนคนต่อไป มีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาซึ่งยังไม่ชัดเจนและไม่เป็นทลางโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน

2. หน่วยงานของรัฐควรต้องมีการประสานงานและร่วมมือกับองค์กรเอกชน ที่เกี่ยวข้อง กับวิชาชีพในด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อหามาตรการควบคุม กำกับดูแล และให้ประกอบธุรกิจเกิด จิตสำนึก มีความความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้บริโภค โดยจัดให้มีการเผยแพร่ให้ ความรู้ฝึกอบรม สนับสนุนผู้ประกอบการที่ดี

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ซึ่งกระจัดกระจายอยู่หลายหน่วยงาน จะต้องมีการ ประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ปรับปรุงวิธีการและลดขั้นตอนการปฏิบัติให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ต้องให้ คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค และจะต้องมีการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด จริงจัง ไม่แสวงหาผลประโยชน์

4. รัฐต้องจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ ได้นำมาเป็น ค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานของรัฐ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งถึงและมีประสิทธิภาพตลอดปี นอกจากนี้รัฐต้องให้การสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการ ใช้สื่อต่างๆ ของรัฐในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

5. ให้จัดตั้งกองคดีคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานอัยการสูงสุดโดยเร็ว เพื่อให้พนักงาน อัยการเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะหน้าที่เร่งระงับคดีคุ้มครองผู้บริโภคโดยเร็ว โดย มีนิติกร สำนักงานงาน คุ้มครองผู้บริโภค ร่วมประสานงานอย่างใกล้ชิดและเป็นการฝึกบุคลากร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ ความชำนาญสามารถดำเนินคดีในศาล เองได้ อันเป็นการแบ่งเบาภาระของพนักงานอัยการได้ส่วนหนึ่ง

6 รัฐต้องเร่งรัดและผลักดันให้มาตรการ ESCROW ACCOUNT ที่สำนักงานเศรษฐกิจ การคลัง กระทรวงการคลัง ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องเช่น กรมที่ดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ได้พิจารณายกร่างพระราชบัญญัติระบบ บัญชีค้ำประกัน (ร่างพระราชบัญญัติ ESCROW ACCOUNT) ได้ออกตราเป็นกฎหมายใช้บังคับให้ ความคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับหลักประกันในการชำระเงินอันเนื่องมาจากธุรกิจการซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์โดยเร็ว ทั้งนี้ โดยมีข้อสาระสำคัญกำหนดให้ทำหน้าที่เป็นผู้รับเงินค่าซื้อ อสังหาริมทรัพย์จากผู้ซื้อ ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่ผู้ขายจะมีสิทธิ์เบิกเงินจำนวนนี้ไปใช้ได้ต่อเมื่อผู้ขายได้ ดำเนินการปลูกสร้างบ้านหรืออาคารชุด และโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินพร้อมบ้านหรือห้องชุดในอาคารชุด ให้แก่ผู้ซื้อตามสัญญาแล้ว

7. ให้เพิ่มสิทธิผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา เพิ่มหมวดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไว้ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับใหม่ โดยมีองค์การคุ้มครองผู้บริโภคคือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายในหลายสาขาอาชีพ เพื่อกำหนดให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาโดยประกาศไว้ในพระราชกฤษฎีกาในแบบสัญญาเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร เช่น ข้อสัญญาที่กำหนดความรับผิดชอบของผู้ขายที่ต้องรับผิดชอบระเบียบเมื่อผู้ขายผิดสัญญาไม่สร้างบ้าน หรือสร้างบ้านไม่เสร็จ เป็นต้น นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ จะกำหนดห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น ห้ามใช้ข้อสัญญาว่าให้ผู้ซื้อเป็นผู้ชำระค่าภาษีเงินได้ เนื่องจากตามกฎหมายเป็นหน้าที่ผู้ขายซึ่งมีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์จะต้องเป็นผู้ชำระภาษีเงินได้ เป็นต้น

8. รัฐต้องเร่งรัดผลักดันให้มีกฎหมายจัดสรรฉบับใหม่โดยกำหนดให้การจัดสรรที่ดินรวมไปถึงการนำที่ดิน น.ส.3 หรือ น.ส.3ก และการจัดสรรที่ดินสวนเกษตร เพิ่มมาตรการลงโทษผู้ประกอบการจัดสรรที่ดินที่ปล่อยปละละเลยไม่บำรุงดูแลรักษาสาธารณูปโภคภายหลังที่ขายโครงการหมดแล้วด้วย และเรื่องอื่นๆ ที่เป็นช่องว่างของกฎหมายจัดสรรเดิม เป็นต้น

9. รัฐต้องจัดให้มีมาตรการควบคุมการจดทะเบียนธุรกิจบางประเภทที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค เป็นส่วนรวมได้แก่ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และไม่ควรให้มีการจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้ง่ายเกินไป นอกจากนี้ควรมีการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับทุนจดทะเบียนให้สอดคล้องกับขนาดของโครงการและธุรกิจด้วย

## 2.5.2 ปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

สุขุม ศุภนิത്യ (2546:337) ได้สรุปปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยโดยแยกเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารกฎหมายหรือการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

เนื่องจากมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อมอยู่มากมายหลายฉบับด้วยกัน ดังนั้นการบริหารกฎหมายหรือการบังคับการตามกฎหมายเหล่านั้นย่อมมีหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบอยู่มากมายหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดปัญหาในการกำหนดนโยบายการประสานงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีปัญหาสำคัญๆ ดังนี้

1.1 การขาดนโยบายหลักเพื่อประสานความร่วมมือในภาครัฐ กำลังบุคลากร และงบประมาณในการดำเนินงานของรัฐ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมีมากมายหลายฉบับก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบกฎหมายต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ไปตามอำนาจที่กฎหมายเหล่านั้นกำหนดไว้ เมื่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมีผลบังคับใช้ มาตรา 10 (6) แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดให้อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ว่า “สอดส่อง เฝ้าระวังพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเฝ้าระวังพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค”

ใน (9) แห่งมาตรา 10 กำหนดว่า “เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย”

ในทางปฏิบัตินับเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 เป็นต้นมา คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีได้เคยมีการกำหนดนโยบายระยะยาวในการดำเนินการอย่างจริงจัง จะมีเพียงนโยบายและแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณเท่านั้น

### 2.5.3 ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ผลการศึกษา ของ อิทธิพร แก้วทิพย์ (2539:202) ส่วนหนึ่งได้กล่าวว่า การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยองค์กรของรัฐในรูปแบบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องนั้น องค์ประกอบของคณะกรรมการยังไม่มีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะใช้อำนาจทางปกครอง เพื่อต่อสู้กับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอิทธิพลทางเศรษฐกิจและการเมืองได้นอกจากนี้ทางภาคเอกชนก็ไม่อาจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่

ส่วนรูปแบบขององค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายรุกรการให้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่อาจสนองตอบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ เพราะไม่สามารถดำเนินการเพื่อการนี้ได้อย่างรวดเร็ว โดยเหตุที่มีขนาดหรือฐานะเล็กเกินไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทั้งในแบบเชิงสถิติและเชิงบรรยายที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นั้นๆ ของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้ข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
- 3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาทั้งข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ จากข้อมูลต่างๆ ดังนี้

3.1.1 การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้าข้อมูล เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลทั้งหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยตรงจากส่วนงานต่างๆ ในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ข้อมูลต่อไปนี้

3.1.1.1 ศึกษาข้อมูล และเอกสารเบื้องต้นในการดำเนินการของแต่ละส่วนงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนจากผู้บริโภค ประกอบด้วยเอกสารต่างๆ ดังนี้

- หนังสือเผยแพร่ เรื่อง สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค
- เอกสารเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค เรื่องการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และเรื่องการแข่งขันเปรียบเทียบความผิด
- เอกสารระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547

- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินคดีของกองนิติการ ฝ่ายคดี เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ

- เอกสารคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 121/2547 เรื่อง มอบอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1.1.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร รายงานผลการดำเนินงานประจำงวดที่ 1 และ 2 ในแต่ละเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547 ของกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา

3.1.1.3 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บันทึกเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2547 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

โดยข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.1.1.2 และ 3.1.1.3 นั้น จะเป็นข้อมูลในการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาลักษณะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และเรื่องร้องเรียนที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1.1.4 ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.1.1.4 นั้น จะเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1.2 การศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งส่วนหนึ่งจะสัมภาษณ์ลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนของผู้บริโภคเพิ่มเติมโดยละเอียด และการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ดังที่แสดงในภาคผนวก ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการสัมภาษณ์ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งสัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารงานในส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง และเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### 3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรที่จะทำการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารงานในส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง และเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถแจกแจงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนงานต่างๆ ตามกระบวนการดังต่อไปนี้

#### กระบวนการที่ 1 กระบวนการยื่นคำขอร้องทุกข์และพิจารณากลับกรองเรื่องราร้องทุกข์

3.2.1 ช่วงยื่นคำขอ มีส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการรับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค การป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

3.2.1.1 กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จำนวน 1 คน
- หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ จำนวน 14 คน

3.2.2 ช่วงดำเนินการ มีส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการรับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค การป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และสำนักงานเลขานุการกรมซึ่งมีหน้าที่ในการเตรียมวาระการประชุม เอกสารการประชุม และประสานงานบุคลากรต่างๆ ที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.2.1 กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จำนวน 1 คน
- หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ จำนวน 14 คน
- เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จำนวน 2 คน

3.2.2.2 สำนักเลขานุการกรม ซึ่งมีหน้าที่ในการเตรียมวาระการประชุม เอกสารการประชุม และประสานงานบุคลากรต่างๆ ที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- เลขานุการกรม จำนวน 1 คน
- หัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง จำนวน 3 คน

3.2.2.3 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาลงมติ ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1 คน
- ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองนิติการ เลขานุการกรม และหัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ รวมจำนวน 3 คน

## กระบวนการที่ 2 กระบวนการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

3.2.1 ช่วงดำเนินคดีแทนผู้บริโภค มีส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้แก่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.1.1 กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ จำนวน 1 คน
- หัวหน้าฝ่ายคดี จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายคดี จำนวน 14 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย จำนวน 4 คน (แม้ตามภาระหน้าที่หลักแล้ว ไม่ได้มีส่วนในการดำเนินการ แต่ด้วยความจำเป็น เจ้าหน้าที่บางส่วนจึงมีหน้าที่ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคด้วย)

- เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ จำนวน 4 คน

3.2.2 ช่วงการบังคับคดี มีส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้แก่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ

3.2.2.2 กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ จำนวน 1 คน
- หัวหน้าฝ่ายคดี จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายคดี จำนวน 6 คน
- เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ จำนวน 4 คน

จากที่ได้แจกแจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไปแล้วข้างต้นนั้น จะทำการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับบริหารทุกคน ซึ่งได้แก่ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ เลขานุการกรม หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ หัวหน้าฝ่ายคดี และหัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ ในประเด็นปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



และการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคดี เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่งานธุรการของกองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องข้างต้นนั้น ซึ่งจะมีประเด็นในการสัมภาษณ์คือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ปัจจัยที่ช่วยให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้ และปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ โดยทำการขออนัดสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดภายในเวลาที่ได้กำหนดไว้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากเอกสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของผู้บริโภค จากหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งได้ข้อมูลที่น่าสนใจ คือ ขั้นตอนการดำเนินการในส่วนของการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค รวมถึงระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้กำหนดกรอบ ขอบเขต และประเด็น ในการออกแบบแบบสัมภาษณ์ เพื่อทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริหารงาน ในแต่ละส่วนงาน โดยยึดหลักการพิจารณาตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

3.3.1 ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3.3.2 ปัจจัยที่ช่วยให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้

3.3.3 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ สามารถแบ่งออกเป็นช่วงต่างๆ ได้ดังนี้

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ทั้งข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเอกสาร ข้อมูลทางสถิติของผลการดำเนินงานประจำงวด ตั้งแต่งวดที่ 1 เดือนมกราคม ถึง งวดที่ 2 เดือนพฤศจิกายน ซึ่ง

เป็นผลการดำเนินงานที่สามารถรวบรวมได้ล่าสุดถึงกำหนดการวิเคราะห์ จากการประมวลผลของเจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และเอกสาร ข้อมูลผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ได้บันทึกลงในสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำจดหมายขออนุญาตวิเคราะห์ข้อมูลและได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี รวมถึงการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2547 ถึง วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.2547

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงาน จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในรายละเอียดจากข้อมูลทุติยภูมิ และสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำจดหมายขออนุญาตสัมภาษณ์บุคลากรต่างๆนี้ โดยมีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 ถึง วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.2547

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมได้ทั้งหมดนำมาประมวลผล สรุปผล และวิเคราะห์เชิงสถิติในประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคและผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการวิเคราะห์เชิงบรรยายในประเด็นลำดับ ขั้นตอน ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยที่ร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## บทที่ 4

### กระบวนการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการศึกษาในส่วนแรกนี้ คือผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในส่วนของการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตลอดจนถึงปัจจัยในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ และปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ซึ่งข้อมูลต่างๆ ในการนำเสนอผลการศึกษาในบทนี้จะมีลำดับดังต่อไปนี้

โดยในส่วนแรกนั้น เป็นผลการศึกษาเบื้องต้นในการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จากการค้นคว้าข้อมูล เอกสารการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อประกอบกับความเข้าใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

- 4.1 สิทธิของผู้บริโภค
- 4.2 รูปแบบการจัดองค์กรบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
- 4.3 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- 4.4 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในส่วนที่สอง เป็นผลการศึกษาในลำดับขั้นตอน กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จากการค้นคว้าข้อมูล เอกสารการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออินเทอร์เน็ต และจากการสัมภาษณ์ในรายละเอียดเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ให้ได้มากที่สุด

4.5 กระบวนการแก้ไขปัญหาห้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

4.7 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน

กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ ได้มีการกำหนดสิทธิของผู้บริโภค องค์กรต่างๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้รัฐธรรมนูญที่ให้สิทธิเสรีภาพของประชาชนที่เท่าเทียมกัน โดยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541

#### 4.1 สิทธิของผู้บริโภค

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความ สมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

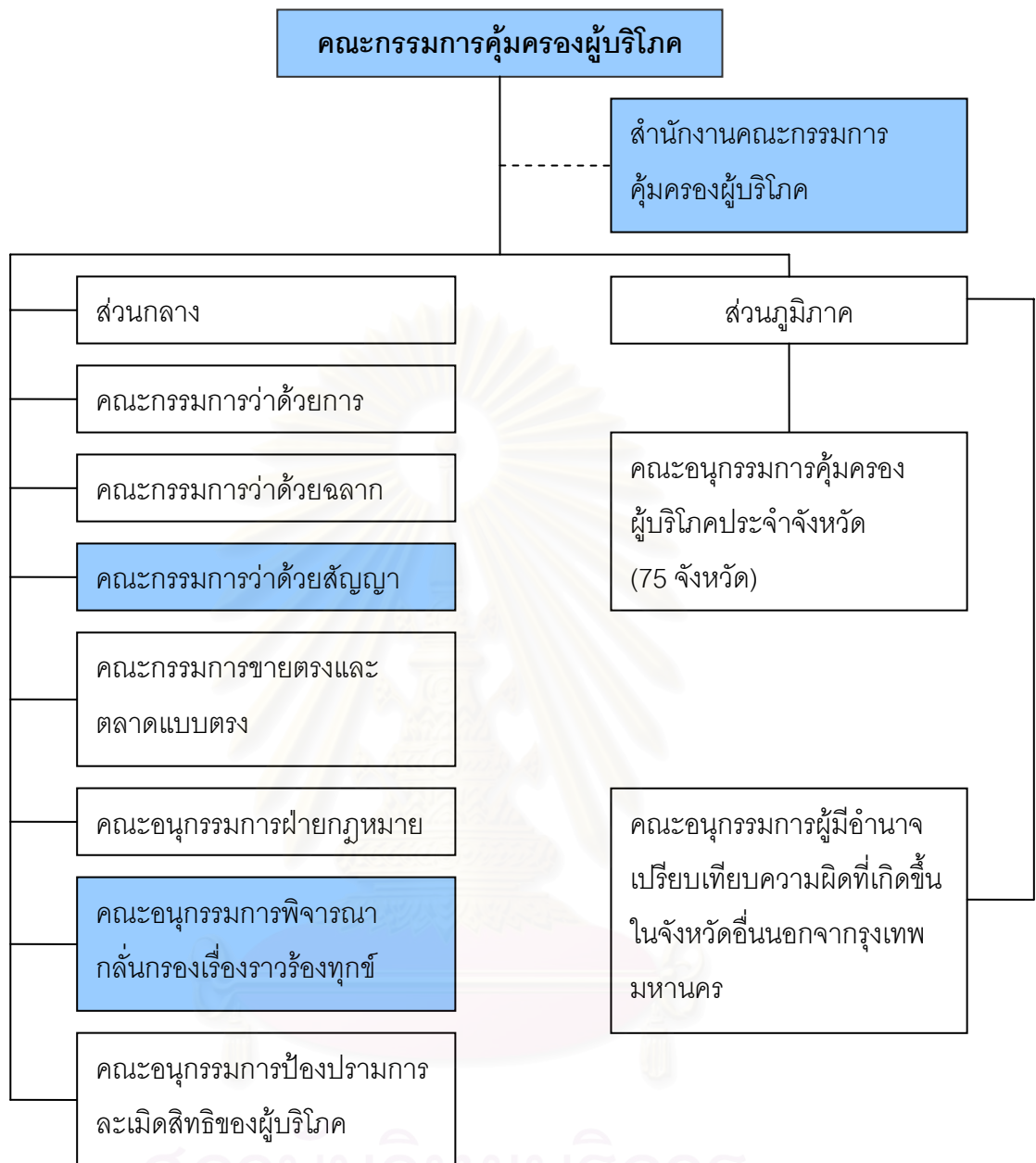
## 4.2 รูปแบบการจ้ดองค์กรบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้มีองค์กร ซึ่งมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายในรูปแบบของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง 8 คน ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 8 คน ที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้นเป็นกรรมการ โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้อำนวยการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการส่วนใหญ่จะเป็นอำนาจหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่กฎหมายมอบหมายให้เพื่อดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการฯ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้อยู่ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปเพื่อรองรับงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย การติดตามสอดส่องพฤติการณ์ การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้นี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณามีคำสั่งตามที่กรอบกฎหมายกำหนดอีกครั้งหนึ่ง (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2538: 158)

นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องยังสามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการฯ หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้ (มาตรา 15 แห่ง พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522) ซึ่งในทางปฏิบัติคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นหลายคณะ และหนึ่งในนั้นคือ คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่ตามกรอบแห่งกฎหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (คคบ. คำสั่งที่ 3/2546) ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับไว้จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งมีอำนาจพิจารณาไม่นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือยุติเรื่องได้ด้วย



ส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาพที่ 4.1 แสดงการจัดองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

#### 4.3 อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้บัญญัติให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ในรูปคณะกรรมการ ประกอบด้วย

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1. นายกรัฐมนตรี  | ประธานกรรมการ           |
| 2. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี                                     | กรรมการ                 |
| 3. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี                                     | กรรมการ                 |
| 4. ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม                                     | กรรมการ                 |
| 5. ปลัดกระทรวงพาณิชย์  | กรรมการ                 |
| 6. ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                 | กรรมการ                 |
| 7. ปลัดกระทรวงมหาดไทย  | กรรมการ                 |
| 8. ปลัดกระทรวงคมนาคม   | กรรมการ                 |
| 9. เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา                             | กรรมการ                 |
| 10. ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้น | กรรมการ                 |
| 11. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค                     | กรรมการและ<br>เลขานุการ |

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 10 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 38
3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้อาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการ

6. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39

8. รับรองสมาคมตามมาตรา 40

9. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่นี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติหรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

#### 4.4 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินั้นมีอยู่ 7 ประการ ซึ่งได้ปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกเอาผิดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด สามารถร้องเรียนมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำเนียบรัฐบาล กทม.10300 โดยการเขียนจดหมายส่งตู้ ป.ณ. 99 กรุงเทพฯ 10300 หรือมาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์สายด่วนร้องทุกข์ โทร. 1166 การร้องเรียนหรือการช่วยกันสอดส่องและแจ้งมายังสำนักงานฯ นั้นเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้ นอกจากนั้นยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจได้สำนึกและบรรเทาการเอาเปรียบเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้บ้าง และประการสำคัญก็คือ เป็นการช่วยให้สำนักงานฯ ทราบปัญหาของผู้บริโภคและดำเนินการช่วยเหลือได้เต็มที่ ซึ่งในการช่วยเหลือผู้บริโภคในด้านนี้ สำนักงานฯ มีสายงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรง คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โปรดระลึกอยู่เสมอว่าท่านไม่จำเป็นต้องอดทน ต่อความไม่



ปลอดภัยหรือการเอาใจเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจอีกต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง

2. ติดตามและสอดส่อง พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันมีการเสนอสินค้าหรือบริการต่างๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง สำนักงานฯ จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้ง เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

3. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหา เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ ตัวอย่างในการดำเนินการในข้อที่ผ่านมาได้แก่ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยาปราบศัตรูพืชและการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการผู้บริโภคควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง เพื่อที่จะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อน นอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาลการส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญ อันหนึ่งของสำนักงานฯ

5. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยสำนักงานฯ มีสายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงคือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อยู่เป็นประจำ นอกจากนั้นยังมีเอกสาร บทความ ข่าวสาร จากสำนักงานฯ แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วยเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ อย่างกว้างๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานฯ นั้นส่วนใหญ่จะเสนอสารประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้

6. ประสานงานกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค สำนักงานฯ มีสายงานรับผิดชอบในด้านนี้คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากและกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ทำงานประสานงานกับส่วน

ราชการหรือหน่วยงานอื่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย และเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนี้

- สินค้าที่เป็นอันตราย เช่น อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์
- สินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่น พืชผลไม้ซึ่งมียาป้องกันกำจัดศัตรูพืชตกค้างอยู่ จะประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เห็นสมควร
- สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เช่น น้ำมันปลอมปน สินค้าเลียนแบบ
- สินค้าที่ไม่เป็นธรรม เช่น ขายสินค้าเกินราคา สินค้าที่มีปริมาณไม่ตรงตามมาตราข้างตวง วัด จะประสานงานกับกรมการค้าภายใน กรมทะเบียนการค้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจออกดำเนินการตรวจสอบ จับกุมและดำเนินคดี
- บริการที่เอาเปรียบผู้บริโภค สินค้าหรือบริการที่โฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความเป็นจริง สินค้าที่แสดงฉลากหลอกลวง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดมาตรการในการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเหล่านี้ด้วยและสำนักงานฯ ก็มีหน้าที่ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นอยู่เสมอ

7. ปฏิบัติการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย ที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งคือการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะบรู๋ซื้อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือกล่าวง่ายๆ คือ เป็นตัวแทนของผู้บริโภคคอยประสานงานเร่งรัดให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ดำเนินการเพื่อคุ้มครองประโยชน์สุขของผู้บริโภค ประการสุดท้ายที่สำคัญคือสำนักงานฯ ยังมีกองนิติการซึ่งรับผิดชอบในด้านกฎหมายสามารถจะดำเนินการคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมายและฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย

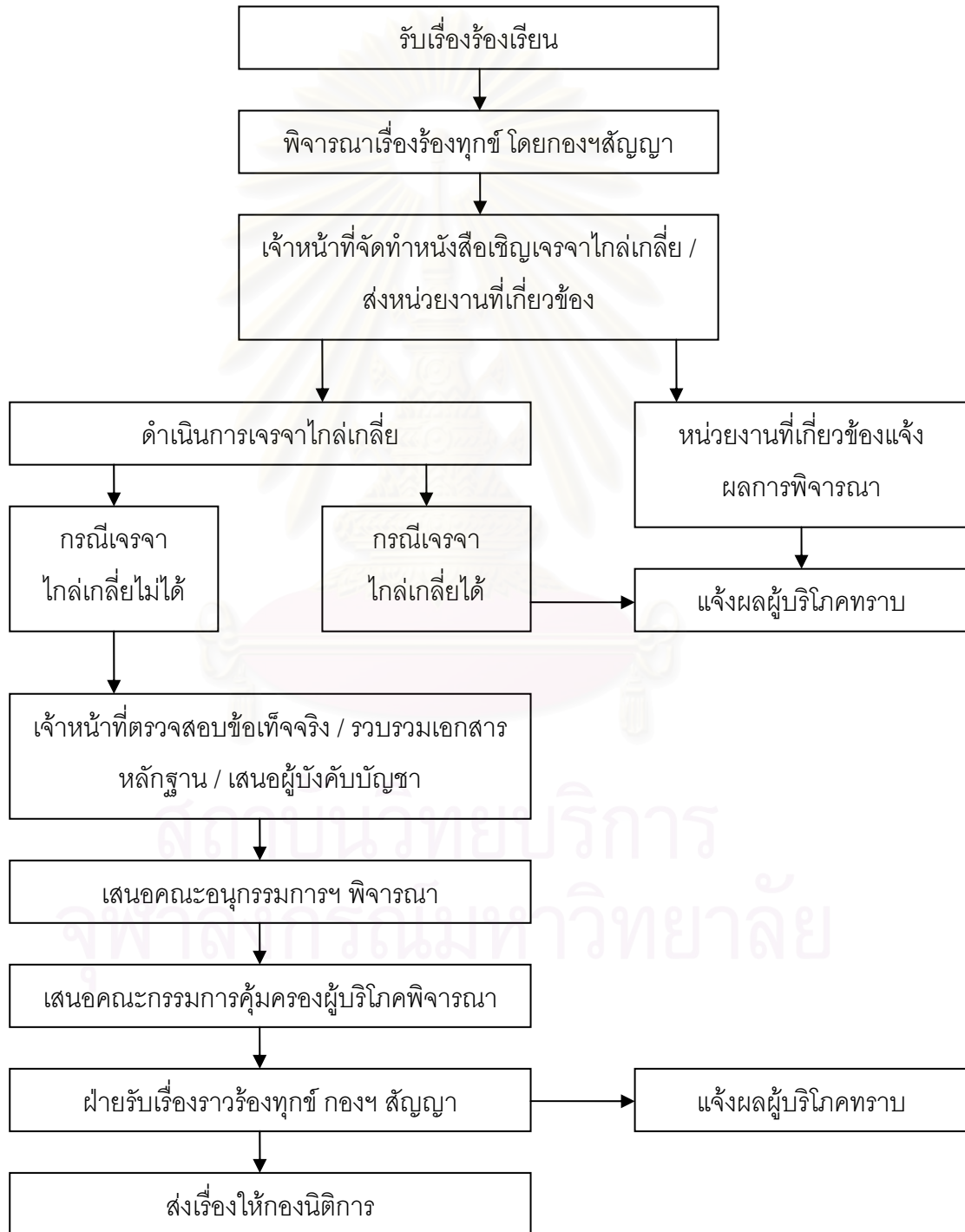
#### 4.5 กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการรวบรวมเอกสาร ข้อมูลจากการค้นคว้า และขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเวปไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในรายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ ซึ่งได้ขั้นตอน

ในการกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามลำดับต่อไปนี้

### กระบวนการที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเป็นการดำเนินการในส่วนของผู้จำหน่ายและผู้ประกอบการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.2 แสดงลำดับ ขั้นตอนดำเนินการรับเรื่อง และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

## ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่รับคำขอร้องเรียนและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน

การร้องเรียนของประชาชนผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ได้หลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

- การยื่นคำขอร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์\* ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเจ้าหน้าที่เวรในการรับเรื่องในวันนั้นๆ
- การส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์มายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- การยื่นคำขอร้องเรียนผ่านทางร้านสะดวกซื้อ ซึ่งได้แก่ ร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ท ได้ทุกสาขา โดยจะมีแบบฟอร์มในการกรอกคำขอร้องเรียน ซึ่งสามารถกรอกและยื่นคำขอได้ที่ร้านนั้นๆเลย โดยที่ทางร้านนั้นๆ จะจัดส่งต่อมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- การโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางหมายเลข 1166 โดยจะมีเจ้าหน้าที่เวรในการรับเรื่องในวันนั้นๆ

ซึ่งเจ้าหน้าที่เวรในการรับคำขอจากผู้บริโภค จะเป็นผู้ช่วยในการเขียนคำขอร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่จะทำการพูดคุยถึงประเด็นร้องเรียน และความต้องการของผู้ร้อง รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องได้นำมาประกอบการพิจารณา เช่น สัญญาจะซื้อจะขาย โฉนดที่ดิน เอกสารโฆษณาของผู้ประกอบการ เป็นต้น หากผู้ร้องไม่ได้นำมา หรือนำมาไม่ครบถ้วนด้วยนั้น เจ้าหน้าที่จะบอกกล่าวให้ผู้ร้องนำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องนำมาส่งเพิ่มเติม หรือจัดส่งเพิ่มเติมมาให้ภายหลัง

(\*ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์นี้ประมาณ 4-5 คนในแต่ละวัน ซึ่งจะเป็นการผลัดเวรกันของเจ้าหน้าที่ ทั้งจากฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และฝ่ายควบคุมสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

## ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่รับคำขอร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องไปยังกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำขอร้องเรียน และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานจากผู้ร้องแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะส่งเรื่องไปยัง *สารบรรณกลาง\*\** เพื่อให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง และออกเลขที่ของเอกสารรับเรื่องที่ได้รับนั้น และนำเสนอเรื่องให้เลขาธิการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับทราบ

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะส่งคำขอร้องเรียนมายังธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญา จะนำเรื่องเสนอต่อผู้อำนวยการกองฯสัญญา เพื่อลงนามรับทราบ และเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญา จะนำคำขอร้องเรียนเสนอหัวหน้าฝ่ายรับ

เรื่องราวร้องทุกข์พิจารณามอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีความถนัดหรือตามลำดับที่ได้จัดไว้ ให้ดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้นต่อไป

(\*\*สารบรรณกลาง มีเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด 3 คน โดยเป็นหัวหน้าส่วนงานนี้ 1 คน และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอีก 2 คน ซึ่งหนึ่งในเจ้าหน้าที่ 2 คนนี้เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยทำหน้าที่ในการออกเลขที่หนังสือราชการต่างๆ และเดินเอกสารภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่อีกหนึ่งคนนั้นมีหน้าที่ในการเดินเอกสารที่ต้องจัดส่งภายนอกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

### **ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผู้ร้องขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย**

เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายในการดำเนินการจากหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ หากเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน หรือสามารถพิจารณาได้ จะต้องขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยการโทรศัพท์ หรือจัดทำหนังสือราชการเพื่อขอเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม ซึ่งในขั้นต่อไปสามารถแยกได้เป็นกรณีต่างๆ ตามประเด็นที่เจ้าหน้าที่ได้พิจารณาแล้ว ดังต่อไปนี้

- กรณีส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องนอกเหนืออำนาจ ซึ่งอาจฝ่าฝืน ละเมิด สิทธิผู้ร้องภายใต้กฎหมายฉบับอื่น เช่น พระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน เจ้าหน้าที่ก็จะส่งเรื่องไปยังกรมที่ดิน เป็นต้น

- กรณีเชิญคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ย หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วว่า อาจเข้าข่ายฝ่าฝืนหรือละเมิดสิทธิของผู้ร้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

### **ขั้นตอนที่ 4 การเจรจาไกล่เกลี่ย หรือการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

การดำเนินการในขั้นตอนต่อไปนั้น สามารถแยกตามแต่ละกรณีดังจะกล่าวต่อไปนี้

#### **4.1 กรณีส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

##### **ขั้นตอนที่ 4.1.1 เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ จะร่างเอกสารที่จะจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์หนังสือ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาลง

นามรับรองตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญาจะนำหนังสือเสนอเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบและลงนามรับรอง

และเมื่อหนังสือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญานำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางทำการออกเลขที่หนังสือต่อไป และทำการสำเนาหนังสืออีก 2 ชุด โดยชุดต้นฉบับและเอกสารหลักฐานที่จะแนบไปด้วย จะถูกจัดส่งออกไปยังหน่วยงานตามหนังสือนั้นๆ และชุดสำเนา 1 ชุด จะจัดเก็บที่สารบรรณกลางและชุดสำเนาอีก 1 ชุด จะส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

หากผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้ส่งกลับมายังสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้ อาจจะต้องจัดทำเอกสารซ้ำอีกครั้งตามขั้นตอนที่กล่าวข้างต้นแล้วอีกครั้งหนึ่ง

#### **ขั้นตอนที่ 4.1.2 หน่วยงานนั้นๆ แจ้งผลการพิจารณากลับมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

เมื่อผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้นๆ ที่ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ไป ได้ส่งกลับมายังสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยหนังสือจะถูกส่งเข้ามาที่สารบรรณกลางก่อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางทำการออกเลขที่รับ และเสนอเรื่องให้เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับทราบ ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะนำส่งหนังสือผลการพิจารณานั้น มายังธุรการกองฯสัญญา

ซึ่งเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญาจะนำหนังสือผลการพิจารณาของหน่วยงานนั้นๆ เสนอต่อผู้อำนวยการกองฯสัญญาเพื่อลงนามรับทราบ และนำหนังสือผลการพิจารณาที่ผู้อำนวยการกองฯสัญญาลงนามรับทราบแล้วส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องร้องทุกข์นี้

#### **ขั้นตอนที่ 4.1.3 แจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้อง**

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ จะร่างหนังสือที่จะจัดส่งให้ผู้ร้อง โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์เอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองฯสัญญาพิจารณาลงนามรับรองตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญาจะนำหนังสือเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบและลงนามรับรอง

และเมื่อหนังสือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญานำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางทำการออกเลขที่หนังสือต่อไป และทำการสำเนาหนังสืออีก 2 ชุด โดยชุดต้นฉบับและเอกสารหลักฐานที่จะแนบไปด้วย จะถูกจัดส่งออกไป

ยังผู้ยื่นคำขอร้องเรียนเจ้าของเรื่องนั้นๆ และชุดสำเนา 1 ชุด จะจัดเก็บที่สารบรรณกลาง และชุดสำเนาอีก 1 ชุด จะส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

## 4.2 กรณีเชิญคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ย

### ขั้นตอนที่ 4.2.1 เจ้าหน้าที่ออกหนังสือเชิญคู่กรณี

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ จะร่างหนังสือเชิญคู่กรณี เพื่อทำการนัดหมายวันเวลาในการร่วมมาเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกัน โดยจะจัดส่งให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียนทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือผู้ประกอบการ โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์เอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาลงนามรับรองตามลำดับ

และเมื่อหนังสือที่ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ จะนำหนังสือเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรอง ซึ่งเมื่อมีการลงนามแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะนำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางต่อไป เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือนั้นๆ

หากมีเจ้าหน้าที่ระดับบริหารท่านใดท่านหนึ่งมีข้อติดขัด หรือเห็นควรให้แก้ไข ปรับปรุงหนังสือนั้น ก็จะต้องนำหนังสือกลับมาแก้ไข ปรับปรุงและนำเสนอใหม่อีกครั้งตามลำดับขั้นที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะทำการสำเนาหนังสือที่ได้ทำการออกเลขที่แล้วจำนวน 2 ชุด โดยหนังสือชุดต้นฉบับจะจัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของคู่กรณีทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง และหนังสือชุดสำเนาเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะจัดเก็บไว้ 1 ชุด และหนังสือชุดสำเนาอีก 1 ชุด จะส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

หากผู้ถูกร้องเรียนไม่มาพบตามเวลานัดหมายจะต้องทำการออก หนังสือเรียก อีกครั้ง ซึ่งก็จะมีขั้นตอนเหมือนกับการออกหนังสือเชิญดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น หากผู้ประกอบการไม่มาร่วมเจรจาตามหนังสือเรียกนี้ก็จะมีผลตามกฎหมายด้วย โดยด้านหลังของหนังสือเรียกนี้จะระบุถึงโทษของการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมาตรา 5 (4) ซึ่งจะมีโทษตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมาตรา 45 เพื่อเป็นการเตือนถึงผลการไม่ยอมปฏิบัติตามเอกสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ขั้นตอนที่ 4.2.2 ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี

เมื่อคู่กรณีได้มาตามที่นัดหมายแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างสองฝ่าย เพื่อให้คู่กรณีตกลงกันได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจอาจต้องชดเชยค่าเสียหาย หรือดำเนินการตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน เช่น

- กรณีสร้างบ้านไม่เรียบร้อย ผู้ถูกร้องอาจจะตกลงเข้าไปซ่อมแซม หรือก่อสร้างเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ตกลงไว้
- กรณีที่ผู้ร้องขอไม่ผ่าน แต่ได้วางมัดจำไว้กับผู้ประกอบการแล้ว ซึ่งผู้ประกอบการไม่ได้คืนเงินในส่วนนี้ ก็อาจตกลงคืนเงินให้ผู้ร้อง
- กรณีซื้อบ้านแล้วไม่สร้างตามสัญญา ผู้ประกอบการก็จะอาจจะตกลงยินยอมคืนเงิน ซึ่งก็แล้วแต่ละคู่กรณีนี้นั้นๆ

ซึ่งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นเช่นไรนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบนี้ จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเขียนบันทึกผลการตกลงโดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ลงนามกำกับไว้ด้วย ซึ่งถือว่า **กระบวนการเสร็จสิ้นแล้วสำหรับกรณีที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงได้**

หากการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรกนี้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ก็จะมีนัดหมายคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งก็ต้องให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเขียนบันทึกผลการเจรจาและนัดหมายกันในครั้งที่สองโดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ลงนามกำกับไว้ด้วย และเมื่อคู่กรณีมาเจรจากันครั้งต่อไป หากเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ก็จะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเขียนบันทึกผลการตกลงโดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ลงนามกำกับไว้ด้วย ซึ่งถือว่า **กระบวนการเสร็จสิ้นแล้วสำหรับในกรณีที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงได้**

หากผู้ร้องไม่พอใจในข้อเสนอที่ผู้ถูกร้องได้เสนอมาก็จะต้องให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเขียนบันทึกผลการเจรจาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ลงนามกำกับไว้ด้วยเช่นกัน

ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่มาเจรจาตกลง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะส่งเรื่องให้กับกองนิติการเพื่อดำเนินการในการเปรียบเทียบความผิดต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารเสนอต่อผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้นั้น จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์ รวบรวมเอกสารหลักฐานที่รวบรวมได้ทั้งหมด รวมทั้งเอกสารที่ขอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมิได้ส่งมายังสำนักงานผู้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องนี้นั้นๆ ก็จะทำหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง โดยเจ้าหน้าที่จะร่างหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์หนังสือ หรือ



เจ้าหน้าที่ผู้นั้นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาลงนามรับรองตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ธุรการกองฯสัญญาจะนำหนังสือเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบและลงนามรับรอง

เมื่อหนังสือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองฯ สัญญานำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางทำการออกเลขที่หนังสือต่อไป และทำการสำเนาหนังสืออีก 2 ชุด โดยชุดต้นฉบับและเอกสารหลักฐานที่จะแนบไปด้วย จะถูกจัดส่งออกไปยังหน่วยงานตามหนังสือนั้นๆ และชุดสำเนา 1 ชุด จะจัดเก็บที่สารบรรณกลาง และชุดสำเนาอีก 1 ชุด จะส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

เมื่อได้ข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมดแล้ว (หรือเท่าที่จะสามารถรวบรวมได้ ซึ่งในบางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมิได้จัดส่งข้อมูล เอกสารหลักฐานมาให้) เสนอต่อหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ลงนามเห็นชอบ และนำเสนอผู้อำนวยการกองสัญญาพิจารณาลงนามเห็นชอบด้วย

และเพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล เอกสารหลักฐานทางด้านกฎหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ที่รับผิดชอบ หรือให้เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา นำข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการ เพื่อนำเสนอให้ผู้ว่าการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการพิจารณาความสมบูรณ์ถูกต้อง และลงนามเห็นชอบ เมื่อผู้ว่าการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการได้ลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านนิติการจะส่งข้อมูล เอกสารหลักฐานกลับมาให้เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เพื่อนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ต่อไป และรอการนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราร้องทุกข์ต่อไป

## **ขั้นตอนที่ 6 คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค พิจารณามีมติ**

คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้นั้น ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับบ้าน ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด จะประกอบด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานอนุกรรมการ และอนุกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สภานายความ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดิน กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น และผู้ว่าการกองนิติการ โดยมีผู้ว่าการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเป็นอนุกรรมการ และเลขานุการประชุมด้วย ซึ่งในการประชุมพิจารณากลับกรองนี้จะจัดประชุมทุกวันพุธของทุกสัปดาห์

ในการนำเสนอวาระในการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์นี้ เลขานุการคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จะเป็นฝ่ายในการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารวาระการประชุมในสัปดาห์นั้นๆ ซึ่งผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาซึ่งเป็นเลขานุการการประชุม จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคสัญญา 4-5 ราย ร่วมกันจัดเตรียมเอกสารวาระการประชุมนี้ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนี้ก็จะขึ้นอยู่กับการพิจารณาเลือกของผู้ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ในแต่ละครั้งที่มีการประชุม ซึ่งต้องเข้าร่วมประชุมและจัดทำรายงานผลการประชุม เพื่อนำเสนอในวาระการประชุมต่อไปในสัปดาห์หน้า

ซึ่งในการประชุมแต่ละครั้งจะมีการลงมติเห็นชอบ แนวทางการดำเนินการกับผู้ถูกร้องเรียน เช่น การให้ดำเนินคดีแพ่งกับบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ เป็นต้น และพิจารณาแก้ไขและรับรองผลการประชุมการพิจารณากลับกรองในครั้งก่อนหน้า

ในบางกรณี คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ จะให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องร้องทุกข์ที่จะมีการนำเข้าพิจารณาในวาระการประชุมนั้นเชิญคู่กรณีมาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยกันในที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ ด้วย อันจะช่วยลดเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะต้องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

รายงานผลการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์นี้ เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ร่วมประชุม จะทำสำเนา 1 ชุด ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

## ขั้นตอนที่ 7 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) พิจารณามีมติ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะประกอบด้วยกรรมการทั้งสิ้นจำนวน 18 ท่าน ซึ่งประกอบด้วยเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงคมนาคม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้น เช่น ผู้แทนจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม เป็นต้น โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งส่วนใหญ่จะมอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรีที่รับผิดชอบงานด้านนี้เป็นประธานแทน และมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยวาระการประชุมในแต่ละครั้งนั้นจะขึ้นอยู่กับการประสานงานโดยสำนักงานเลขานุการกรม และการนัดหมายจากประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

และการจัดเตรียมเอกสารวาระการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้จะเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม โดยมีผู้อำนวยการกองนิติการ เลขานุการกรม และหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมีเจ้าหน้าที่การเตรียมเอกสารวาระการประชุม 1 คน ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

7.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ จัดทำหนังสือขอเรื่องที่จะเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไปยังกองต่างๆ รวมถึงกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่อง และพิจารณาเรื่องร้องราวทุกข์ของผู้บริโภค โดยมีการกำหนดตามนี้

ในช่วงสัปดาห์แรกนั้นให้แต่ละกองงานส่งรายชื่อเรื่องที่จะเข้าที่ประชุมมาก่อน และในสัปดาห์ถัดไปให้นำข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมดของเรื่องที่ได้นำเสนอมาก่อนนั้น จัดส่งมาให้เพื่อทำการรวบรวม จัดเรียง เตรียมเล่มรายงานการประชุมต่อไป

7.2 หลังจากที่ได้รับรายชื่อเรื่องที่จะนำเสนอเข้าที่ประชุม เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ จะรวบรวมรายชื่อเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด ที่เตรียมจะเสนอเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เสนอให้ หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เลขานุการกรมพิจารณาเห็นชอบลงนามตามลำดับ ซึ่งหากเลขานุการกรมเห็นควรให้มีการจักประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จะนำเสนอให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาเห็นชอบลงนามต่อไป และหลังจากนั้นก็ให้นำหนังสือที่ได้ลงนามดังกล่าวแล้วให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางนำจัดส่งให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งก็คือรองนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

หากการพิจารณาของเลขานุการกรมเห็นว่าเรื่องในการพิจารณานั้นมีน้อยเกินไป ไม่เหมาะสมก็จะไม่มีการนำเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการเริ่มดำเนินการใหม่ตั้งแต่การจัดทำหนังสือขอรายชื่อเรื่องจากกองงานต่างๆ ที่จะนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกครั้ง

7.3 เมื่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเห็นควรให้นัดมีการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จะแจ้งเลขที่วาระการประชุมของแต่ละเรื่องที่มีการเสนอมาในชั้นแรกนั้นกลับไปยังกองงานต่างๆ เจ้าของเรื่อง

และเมื่อประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้การประสานงานนัดประชุมมายังสำนักเลขานุการกรมโดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จะทำหนังสือแจ้งวาระการประชุมไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการประสานงานในเรื่องสถานที่การประชุมกับหน่วยงานเจ้าของสถานที่นั้นๆ ด้วย โดยมักมีการจัดประชุมขึ้นที่ตึกบัญชาการภายในทำเนียบรัฐบาลนั้น

เจ้าหน้าที่จะทำการรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมดที่กองงานต่างๆ ได้นำเสนอเข้ามาตามวาระการประชุมที่ได้แจ้งไปนั้น จัดทำการเรียงลำดับ เข้าเล่ม และแทรกแผ่นค้นรายการวาระการประชุมในหนังสือวาระการประชุม

7.4 เมื่อการประชุมลงมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ซึ่งได้เข้าร่วมประชุมด้วยนั้นจะนำเทปที่ได้บันทึกเสียงในการประชุมมาทำการถอดเทป เพื่อจัดทำมติการประชุม และรายงานการประชุมต่อไป โดยเมื่อเอกสารมติการประชุมที่เสร็จสมบูรณ์แล้วนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จะนำเสนอต่อ หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เลขานุการกรมพิจารณาตรวจสอบลงนามตามลำดับ ต่อจากนั้นนำเสนอให้ผู้ช่วยการกองนิติการพิจารณาตรวจสอบด้านกฎหมายด้วย และนำเสนอให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาตรวจสอบลงนาม และหลังจากนั้นก็ให้นำหนังสือที่ได้ลงนามตามขั้นตอนดังกล่าวแล้วให้สารบรรณกลางนำจัดส่งให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบ

โดยหลังจากที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามแล้วนั้น จะจัดทำหนังสือแจ้ง มติการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไปยังกองงานต่างๆ เจ้าของเรื่องในการประชุมครั้งนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกองงานนั้นๆ ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

ในช่วงการรอที่จะมีการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งต่อไป และหลังจากที่มีการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วประมาณ 2 อาทิตย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่จะเริ่มขั้นตอนแรกอีกครั้งเพื่อเตรียมการประชุมในครั้งต่อไป และจัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้มีการประชุมไปแล้วนั้น เพื่อเตรียมเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะมีขึ้นในครั้งถัดไป โดยมีขั้นตอนการเสนอพิจารณาเห็นชอบตามลำดับ คือ หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เลขานุการกรม เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาเห็นชอบลงนามในการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะมีขึ้นนั้น

ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ละครั้งจะมีการลงมติเห็นชอบแนวทางการดำเนินการกับผู้ถูกร้องเรียน เช่น การให้ดำเนินคดีแพ่งกับบริษัทผู้ประกอบการ เป็นต้น และพิจารณาแก้ไขและรับรองผลการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในครั้งก่อนนี้

รายงานผลการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ จะทำสำเนาหนึ่งชุดให้กับตุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ ส่วนสำนักงานเลขานุการกรมจะเก็บชุดต้นฉบับไว้เพื่อเตรียมส่งเรื่องไปยังกองนิติการต่อไป

## ขั้นตอนที่ 8 ส่งเรื่องต่อไปยังกองฯนิติการและแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ ได้รับมติการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วนั้น ก็จะรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมด เสนอหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาเห็นชอบ แล้วนำส่งข้อมูล เอกสารหลักฐานทั้งหมด ให้กับฝ่ายธุรการกองนิติการ เพื่อให้ดำเนินการต่อไป

และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ ก็จะต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อส่งให้กับผู้ร้องทุกข์ โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์เอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาลงนามรับรองตามลำดับ

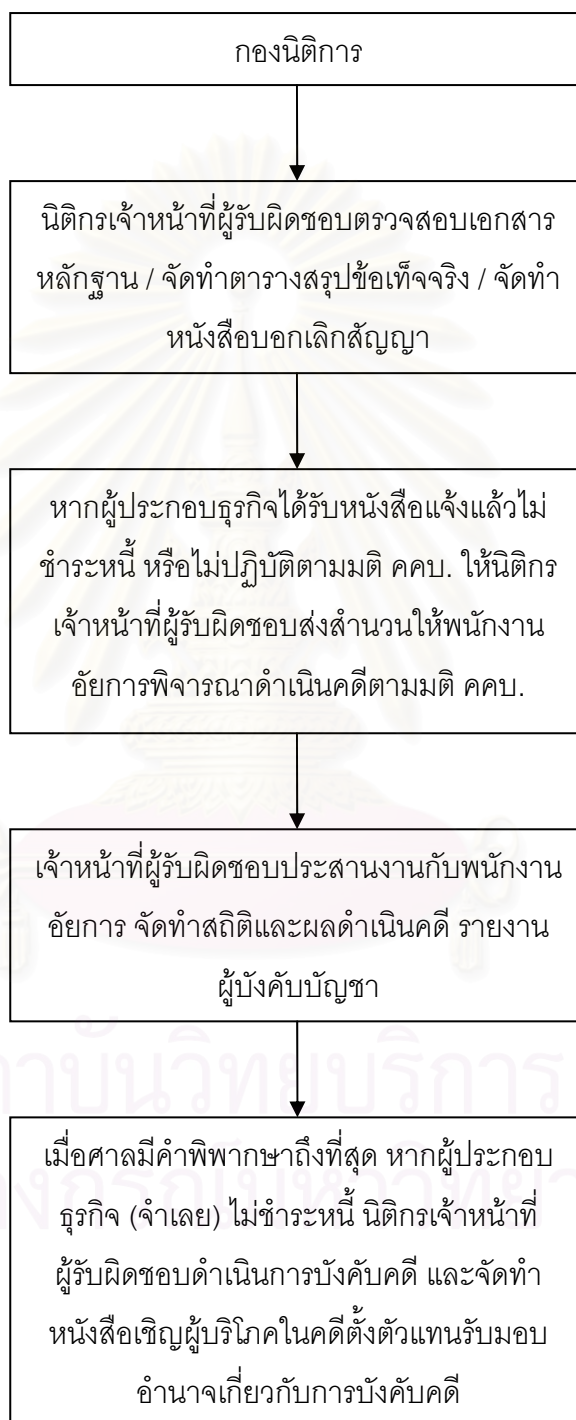
และเมื่อหนังสือที่ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ จะนำหนังสือเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรอง ซึ่งเมื่อมีการลงนามแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะนำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางต่อไป เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือนั้นๆ

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะทำการสำเนาหนังสือที่ได้ทำการออกเลขที่แล้ว จำนวน 2 ชุด โดยหนังสือชุดต้นฉบับจะจัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของคู่กรณีทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง และหนังสือชุดสำเนาเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะจัดเก็บไว้ 1 ชุด และหนังสือชุดสำเนาอีก 1 ชุด จะส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กระบวนการที่ 2 การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคเป็นการดำเนินการในส่วนของผู้จำหน่ายที่ และบุคลากรฝ่ายคดี และฝ่ายกฎหมาย กองนิติการ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.3 แสดงลำดับ ขั้นตอนดำเนินการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

## ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่กองนิติการตรวจสอบเอกสาร สรุปรายข้อเท็จจริง และจัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญา

เมื่อคำร้องเรียน เอกสารหลักฐานทั้งหมดของผู้บริโภคที่ได้จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ธุรการกองนิติการ จะนำเสนอต่อผู้อำนวยการกองนิติการตรวจสอบ ลงบันทึกรับเอกสารไว้เป็นหลักฐาน และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ภายในกองนิติการดำเนินการต่อไป

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากบันทึกคำร้องเรียน เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้มานั้น เช่น สัญญาจอง สัญญาจะซื้อจะขาย หนังสือมอบอำนาจ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารประกอบการโฆษณา เป็นต้น

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะจัดทำตารางบัญชีรายละเอียดข้อเท็จจริงของผู้บริโภคผู้ร้องเรียนนั้นๆ ที่ร้องเรียนเข้ามา หากผู้ประกอบการหรือผู้ถูกร้องมีผู้ร้องหลายรายในช่วงเวลาเดียวกันก็จะจัดทำอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยในตารางจะมีข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- 1) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียนตามที่ระบุในสัญญา
- 2) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่ติดต่อได้สะดวก หรือที่ได้ระบุตามคำร้อง
- 3) วันที่ทำสัญญาจะซื้อจะขายและราคาสินค้าปลุกสร้าง
- 4) สิ่งก่อสร้างที่ระบุในสัญญาจะซื้อจะขาย พร้อมระบุเลขที่ของโฉนดที่ดินและเนื้อที่ของสิ่งปลุกสร้างที่ระบุในสัญญาจะซื้อจะขาย
- 5) จำนวนเงินที่ผู้ร้องเรียนได้ชำระแล้วและวันชำระเงินงวดสุดท้าย

และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องจัดทำหนังสือขอให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาและบอกเลิกสัญญาแทนผู้ร้อง ซึ่งจะเป็นเอกสารการเตือน และให้โอกาสครั้งสุดท้าย โดยจะเป็นเอกสารที่ใช้ในการประกอบพิจารณาของศาลในขั้นต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอาจจะจัดพิมพ์เอง หรือให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์ก็ได้ โดยเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายคดี ผู้อำนวยการกองนิติการตามลำดับ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการกองนิติการจะนำหนังสือนั้นเสนอให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามตามลำดับ โดยในบางกรณีรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่ต้องลงนามก็ได้ หนังสือขอให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาและบอกเลิกสัญญาที่ได้ลงนามตามลำดับเรียบร้อยแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ธุรการกองนิติการ จะนำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางต่อไป เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือต่างๆ

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะทำการสำเนาหนังสือที่ได้ทำการออกเลขที่แล้วจำนวน 2 ชุด โดยหนังสือชุดต้นฉบับจะจัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ และหนังสือชุดสำเนาเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะจัดเก็บไว้ 1 ชุด และหนังสือชุดสำเนาอีก 1 ชุดจะส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

## ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่สรุปข้อเท็จจริง และจัดส่งสำนวนให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (พนักงานอัยการ)

หากผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนไม่ชำระหนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามหนังสือขอให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาและบอกเลิกสัญญาที่ได้แจ้งไปนั้น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องทำการสรุปข้อเท็จจริง และหากพิจารณาแล้วยังขาดเอกสารหลักฐานที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ จะร่างหนังสือขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

- สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนนิติบุคคล
- สำนักงานเขตที่ตั้งโครงการ เพื่อตรวจสอบการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการต่อใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- สำนักงานที่ดินที่ตั้งโครงการ เพื่อตรวจสอบโฉนดที่ดินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ การอนุญาตให้ทำการค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การรังวัดแบ่งแยกเปลี่ยนแปลงย่อยเพื่อจัดสรร และภาระผูกพันเกี่ยวกับที่ดิน
- สถาบันการเงินที่สนับสนุนโครงการเกี่ยวกับการจดทะเบียนจำนอง เพื่อตรวจสอบภาระหนี้สิน
- การตรวจสอบฐานะทางคดีของนิติบุคคลหรือบุคคลผู้ประกอบการว่าถูกศาลพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายหรือถูกดำเนินคดีพื้นฟูกิจการ

โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์งานจัดพิมพ์เอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้นี้อาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายคดี และผู้อำนวยการกองนิติการลงนามรับรองตามลำดับ

และเมื่อหนังสือที่ผู้อำนวยการกองนิติการลงนามรับรองแล้ว เจ้าหน้าที่ตุรการกองนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ จะนำหนังสือเสนอเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรอง ซึ่งเมื่อมีการลงนามแล้วเจ้าหน้าที่ตุรการกองนิติการจะนำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางต่อไป เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือนั้นๆ

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะทำการสำเนาหนังสือที่ได้ทำการออกเลขที่แล้วจำนวน 2 ชุด โดยหนังสือชุดต้นฉบับจะจัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหนังสือชุดสำเนาเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะจัดเก็บไว้ 1 ชุด และหนังสือชุดสำเนาอีก 1 ชุดจะส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะรวบรวมเอกสารหลักฐาน รวมทั้งจัดทำหนังสือถึงอัยการสูงสุด อธิบดีอัยการเขต หรืออัยการจังหวัด ซึ่งมีขั้นตอนการจัดทำหนังสือเช่นเดียวกับการจัดทำหนังสือราชการอื่นๆ ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะร่างหนังสือขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่พิมพ์



งานจัดพิมพ์เอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ยื่นอาจจัดพิมพ์เอง เพื่อเสนอในหัวหน้าฝ่ายคดี ผู้อำนวยการกองนิติการลงนามรับรองตามลำดับ

และเมื่อหนังสือที่ผู้อำนวยการกองนิติการลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองนิติการ หรือนิติกรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ จะนำหนังสือเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามรับรอง ซึ่งเมื่อมีการลงนามแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะนำหนังสือส่งไปยังสารบรรณกลางต่อไป เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือนั้นๆ

หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะทำการสำเนาหนังสือที่ได้ทำการออกเลขที่แล้ว จำนวน 2 ชุด โดยหนังสือชุดต้นฉบับจะจัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสำนักงานอัยการตามพื้นที่คดีนั้นๆ เพื่อให้พนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป และหนังสือชุดสำเนาเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะจัดเก็บไว้ 1 ชุด และหนังสือชุดสำเนาอีก 1 ชุดจะส่งกลับไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนี้

ซึ่งเอกสารที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานคดีนั้นๆ จะต้องจัดเตรียม เพื่อส่งไปให้อัยการสูงสุด อธิการบดีอัยการเขต หรืออัยการจังหวัด ดังนี้

- เอกสารสรุปข้อเท็จจริงในการดำเนินคดีแพ่งกับผู้ประกอบธุรกิจที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดี
- สำเนาคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 1/2541 เรื่อง การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ลงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2541
- สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0109/1401 เรื่อง การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ลงวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2541
- สำเนาหนังสือสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ อส 0017/00313 ลงวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2541 เรื่อง การหรือการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
- บัญชีรายชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ร้องเรียน
- สำเนาหนังสือบอกเลิกสัญญาและใบตอบรับในประเทศ
- บันทึกรายชื่อและเอกสารประกอบการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ร้องเรียน
- หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท หรือหนังสือรับรองภูมิสำเนาของบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดี
- ผลการตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินที่ตั้งโครงการ พร้อมเอกสารสำเนาต่างๆ พร้อมสำเนาโฉนดที่ดิน

- สำเนารายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องรางวัลทุกซ์จาก ผู้บริโภคและเอกสารประกอบการประชุม
- สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและเอกสารประกอบการประชุม
- หนังสือมอบอำนาจให้บอกเลิกสัญญาที่ผู้บริโภคที่มอบอำนาจให้เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการแทน
- เอกสารโฆษณาโครงการที่ถูกร้องเรียน
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดี เช่น ภาพถ่ายที่ตั้งโครงการ บันทึกรหัสตกลง ระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (พนักงานอัยการ)

พนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ว่าต่างดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียน จะดำเนินการ ตรวจสอบเอกสารที่ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดส่งไป หากเห็นว่า ข้อเท็จจริงตามเอกสารต่างๆ ยังไม่เพียงพอในการดำเนินคดี จำเป็นต้องสอบข้อเท็จจริงและจัดส่ง เอกสารเพิ่มเติม พนักงานอัยการจะแจ้งให้นิติกรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปพบพนักงานอัยการเพื่อ สอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และจัดส่งเอกสารอื่นๆ ตามที่พนักงานอัยการประสงค์และดำเนินการ ต่างๆ เช่น

- ตรวจสอบหลักฐานทางทะเบียนนิติบุคคลที่เป็นปัจจุบัน โดยนายทะเบียนรับรอง
- ตรวจสอบภูมิลำเนาของบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ฟ้องคดีเพื่อ ส่งหมายศาลและสำเนาคำฟ้อง
- คิดคำนวณดอกเบี้ย โดยพนักงานอัยการกำหนดวันฟ้องคดีให้
- จัดส่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีไปยังสำนักงานอัยการนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ว่า ต่างฟ้องคดี

หากภายในเวลาประมาณ 3 เดือน พนักงานอัยการยังมิได้มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ ทราบกลับมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นิติกรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะจัดทำ หนังสือจาก สคบ. สอบถามถึงความคืบหน้าในการพิจารณาของพนักงานอัยการที่ได้รับผิดชอบใน คดีเดียวกันนี้

โดยในช่วงการพิจารณาของพนักงานอัยการนั้น นิติกรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องทำ รายงานความคืบหน้าของคดีต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบนั้นเสนอต่อผู้อำนวยการกองนิติการด้วยในทุกๆ เดือน

#### ขั้นตอนที่ 4 พนักงานอัยการยื่นคำฟ้องต่อศาลให้พิจารณา

เมื่อพนักงานอัยการยื่นคำฟ้องต่อศาลแล้ว พนักงานอัยการจะแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ เพื่อแจ้งให้นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ร้องเรียนไปเป็นพยานศาล ซึ่งจะมีการดำเนินการเช่นนี้จนกว่าศาลจะมีคำพิพากษาในคดี หรืออาจมีการประนีประนอมยอมความระหว่างการพิจารณา โดยให้นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามคดีและประสานงานกับพนักงานอัยการเจ้าของคดีจนกว่าพนักงานอัยการจะได้ส่งสำเนาคำพิพากษาในคดีหรือแจ้งฐานะคดีให้ทราบ

นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรายงานผลการดำเนินคดีให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ และเมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการพิจารณาเช่นไร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการพิจารณาให้พนักงานอัยการดำเนินการ

เมื่อคดีถึงที่สุด พนักงานอัยการจะดำเนินการ เพื่อให้ศาลออกคำบังคับจำเลยให้ปฏิบัติการชำระหนี้ตามคำพิพากษา หากจำเลยไม่ปฏิบัติตามคำบังคับ พนักงานอัยการจะดำเนินการขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการ

นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำหนังสือ สคบ. แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำหนังสือขึ้น เสนอให้หัวหน้าฝ่ายคดีผู้อำนวยการกองนิติการ และเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามตามลำดับ นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำส่งให้กับ สารบรรณกลาง เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือและจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ถึงผู้ร้องเรียนต่อไป

ให้นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้ประสานคดี จัดส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้งานบังคับคดีดำเนินงานในขั้นตอนการบังคับคดีต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี

เมื่อกองนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเอกสารสำเนาคำพิพากษา และสำเนาหมายบังคับคดีของศาลแล้ว ซึ่งศาลผู้พิพากษาคดีนั้นๆ ก็จักจัดส่งเอกสารสำเนาคำพิพากษา และหมายบังคับคดีให้กับกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมด้วยเช่นกัน

ผู้อำนวยการกองนิติการก็จะทำการมอบหมายให้นิติกรเจ้าหน้าที่งานบังคับคดีดำเนินการบังคับคดีต่อไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่บังคับคดีรับมอบเอกสารหลักฐานในคดีนั้นๆ จากเจ้าหน้าที่ผู้ประสานคดีแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่บังคับคดีจะจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนในคดีทั้งหมดมาประชุมตั้งตัวแทนรับมอบอำนาจเกี่ยวกับการบังคับคดี โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำหนังสือขึ้น เสนอให้หัวหน้าฝ่ายคดี ผู้อำนวยการกองนิติการ และเลขานุการคณะกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภคลงนามตามลำดับ นิติกรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำส่งให้กับ สารบรรณกลาง เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือและจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ถึงผู้ร้องเรียนต่อไป

เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่บังคับคดี และตัวแทนรับมอบอำนาจในการบังคับคดีจะดำเนินการติดตาม สืบหาทรัพย์สินของจำเลย โดยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่บังคับคดีจะจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่ดูแล รับผิดชอบการแสดงสิทธิการครอบครองทรัพย์สินต่างๆ ดังนี้

- ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินประเภทเงินฝากธนาคารต่างๆ
- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินประเภทยานพาหนะ
- กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินประเภทเครื่องจักร ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อาจมีการประกอบธุรกิจอื่นใดในประเภทอุตสาหกรรม

หากหน่วยงานนั้นๆ ได้แจ้งผลการตรวจสอบแล้วพบทรัพย์สินรายการใดรายการหนึ่งของผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ฟ้องคดีเพื่อส่งหมายศาลและสำเนาคำฟ้อง (จำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษา) เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่บังคับคดีจะทำการตรวจสอบทรัพย์สินนั้นๆ เช่น หากเป็นทรัพย์สินประเภทที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง จะต้องมีการรังวัดถ่ายรูป ทรัพย์สินนั้นๆ ก่อนจะทำการประสานงานกับกรมบังคับคดีเพื่อให้กรมบังคับคดีตั้งยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่พบนั้น

กรมบังคับคดีจะนำทรัพย์สินนั้นๆ ออกขายทอดตลาด ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นไม่ใช่เงินสด โดยมีเจ้าหน้าที่บังคับคดีและตัวแทนรับมอบอำนาจในการบังคับคดี ร่วมเป็นพยานในการประมูลขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี ซึ่งตัวแทนรับมอบอำนาจในการบังคับคดีมีสิทธิในการคัดค้านการขายได้ หากไม่พึงพอใจในราคาที่มีการประมูลไปนั้น

เจ้าหน้าที่บังคับคดีพร้อมตัวแทนรับมอบอำนาจในการบังคับคดีจะไปตรวจสอบบัญชีรายการทรัพย์สินทั้งหมดของจำเลย โดยจะนำเงินที่ขายได้จากการขายทอดตลาดทั้งหมดมารวมกัน เจ้าหน้าที่บังคับคดีก็จะทำการรับมอบทรัพย์สินที่ได้ทั้งหมด หากไม่มีการขอเฉลี่ยทรัพย์สิน ขอร้องขาดทรัพย์หรือขอค้ำทรัพย์ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ศาลจะต้องดำเนินการพิจารณาพิพากษาอีกครั้ง เมื่อมีคดีถึงขั้นสุด จึงนำทรัพย์สินที่เหลือทั้งหมดส่งมอบให้เจ้าหน้าที่บังคับคดีต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่บังคับคดี ในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคผู้แล้วนำมาให้ผู้บริโภคที่ร้องเรียนในคดีนั้นๆ ก็จะมีการจัดสรรตามสัดส่วนของความเสียหายที่เกิดขึ้นกับแต่ละราย โดยมีสัดส่วนที่เท่าเทียมกันตามคำพิพากษา แต่หากมีผู้บริโภคที่ร้องเรียนจำนวนมากกว่า 1 คน อาจให้ผู้ร้องทุกข์รับมอบอำนาจในการรับทรัพย์สินได้โดยตรง

#### 4.6 ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

จากการประมวลผลการสัมภาษณ์ และข้อมูลเอกสารระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547 จึงได้ขั้นตอนในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น

และในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547 ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

##### กระบวนการที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

โดยในส่วนการดำเนินการช่วงยื่นคำขอและช่วงดำเนินการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จากจำนวนเจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 14 คน สามารถสัมภาษณ์โดยการขออนัดสัมภาษณ์ภายในช่วงเวลาที่ได้กำหนดได้ทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และประมวลผลความคิดเห็นดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

##### ขั้นตอนที่ 1 เมื่อประชาชนยื่นคำขอร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับคำขอและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน

ตารางที่ 4.1 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านเอกสารหลักฐาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>หากเป็นเรื่องที่ร้องเรียนผ่านร้านสะดวกซื้อจะมีปัญหามาก เช่น เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้ เป็นต้น</li> <li>เอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน</li> </ol>

ตารางที่ 4.1 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 2 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค(ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านผู้บริโภค	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หากเป็นเรื่องที่ร้องเรียนผ่านร้านสะดวกซื้อจะมีปัญหามา เช่น เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ บางเรื่องสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการดำเนินการ สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้ เป็นต้น</li> <li>2. บางรายต้องพูดคุย สรุปประเด็นนาน เพราะผู้ร้องอาจจะอายุมาก การศึกษาไม่สูงนัก</li> </ol>

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าในขั้นตอนแรกนี้ พบว่าการยื่นคำขอร้องทุกข์ผ่านทางร้านสะดวกซื้อ จะมีปัญหามากที่สุด เช่น เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ บางเรื่องสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการดำเนินการ สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้ เป็นต้น

แต่หากการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีปัญหานัก การดำเนินการของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ภายใน 2 ชั่วโมงตามระเบียบฯ ที่ได้กำหนดไว้ แต่มีเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยที่ได้ให้ความเห็นว่า อาจมีปัญหาบ้างในผู้บริโภคบางรายที่อาจมีการศึกษาไม่สูงนัก หรือมีอายุที่มากพอสมควร จะทำให้การบันทึกขอคำล่าช้าได้

**ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องให้กองสัญญา**

ตารางที่ 4.2 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 2 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	1. ขั้นตอนในการดำเนินการ เช่น การออกเลขที่สารบรรณกลาง เลขอาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่อยู่หรือติดราชการ เป็นต้น
ด้านปริมาณงาน	1. เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แจกจ่ายงาน ให้เจ้าหน้าที่แต่ละรายมีเพียงคนเดียว

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าในขั้นตอนนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นว่าการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานนั้น ใช้เวลาไม่มากนัก ซึ่งการส่งเรื่องไปที่ สารบรรณกลางนั้นจะ

ทำการรวบรวมค่าของร้องเรียนทั้งหมดในตอนเย็น จึงจะจัดส่งค่าขอร้องเรียนทั้งหมด และเมื่อสารบรรณกลางได้รับค่าขอร้องเรียนทั้งหมดแล้ว ก็จะทำการออกเลขที่เอกสารค่าขอ และการเสนอให้เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น อาจเกิดความล่าช้าเกินกว่า 1 วันทำการตามระเบียบฯ ได้ หากเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นไม่ได้มาปฏิบัติราชการ หรือติดราชการในการอื่นๆ และไม่ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนใดลงนามแทน

และเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่งได้ระบุว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้แจกจ่ายงานให้กับเจ้าหน้าที่อื่นๆ ภายในฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์มีเพียงคนเดียว ในขณะที่จำนวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคมีจำนวนมาก ทำให้การแจกจ่ายงานอาจมีความล่าช้าเกินกว่า 1 วันทำการตามระเบียบฯ ได้

### ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผู้ร้องขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย

ตารางที่ 4.3 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านปริมาณงาน	1. ปริมาณงานที่มีมาก และในบางครั้งมีงานอื่นแทรกเข้ามาด้วย 2. เจ้าหน้าที่พิมพ์งานไม่สามารถจัดพิมพ์งานได้ตามกำหนด
ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	1. ความเห็นของเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารไม่สอดคล้องกัน ทำให้ต้องมีการแก้ไขหนังสือได้
ด้านผู้บริโภค	1. ที่อยู่ หรือเบอร์ติดต่อของผู้ร้องและผู้ถูกร้องไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถจัดส่งหนังสือได้ทันตามกำหนด

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าในขั้นตอนนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่พิมพ์งานซึ่งเป็นผู้ที่ต้องพิมพ์หนังสือ เอกสารต่างๆทั้งหมดให้กับเจ้าหน้าที่ภายในกองฯ สัญญาไม่สามารถพิมพ์งานได้ทันตามที่ต้องการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าปริมาณที่ตนรับผิดชอบนั้นมีจำนวนมาก มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลายหน้าที่ และในบางครั้งยังมีงานเร่งด่วนที่เข้ามาแทรกทำให้ไม่สามารถจัดทำหนังสือได้ภายใน 7 วันทำการตามระเบียบฯ

และยังมีเจ้าหน้าที่บางราย ซึ่งเป็นส่วนน้อย ได้ให้ความเห็นว่า หากเป็นเรื่องที่ยื่นคำร้องผ่านทางร้านสะดวกซื้อก็ยังปัญหาไม่สามารถติดต่อกับผู้ร้องและผู้ถูกร้องได้ และอีกปัญหาหนึ่งก็คือความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารมีความเห็นที่ขัดแย้งกันในเรื่อง ทำให้การ

ออกหนังสือต้องมีการแก้ไข หรือจัดทำขึ้นใหม่ได้ ซึ่งก็ส่งผลให้งานมีความล่าช้าเกินกว่า 7 วันทำการตามระเบียบฯได้

#### ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตารางที่ 4.4 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 4 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	1. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรกมักมีตัวแทน หรือทนายของฝ่ายผู้ประกอบการมาแทน เพียงเพื่อรับฟังรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์และความต้องการของผู้ร้อง แล้วนำกลับไปรายงาน หรือพิจารณาก่อนค่อยกลับมาเจรจาไกล่เกลี่ยอีกครั้ง 2. ผู้ประกอบการบางรายไม่มาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย

ในการจัดทำหนังสือเชิญคู่กรณีร่วมเจรจานั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะทำหนังสือนัดหมายโดยมาเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะนัดหมายวัน เวลา เพื่อร่วมเจรจาประมาณ 2 สัปดาห์นับจากวันที่ได้หนังสือได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบและลงนามจากผู้อำนวยการกองฯ สัญญาแล้ว

และในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันระหว่างคู่กรณีนั้น เจ้าหน้าที่โดยส่วนมากใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยประมาณ 2 ครั้ง และมีเจ้าหน้าที่บางส่วนใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันประมาณ 1 และ 3 ครั้ง

โดยปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีความล่าช้าได้ จากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ให้ความเห็นสอดคล้องว่า ในการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรกมักมีตัวแทน หรือทนายของบริษัทผู้ประกอบการมาแทน เพียงเพื่อรับฟังรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์และความต้องการของผู้ร้อง แล้วนำกลับไปรายงาน หรือพิจารณาก่อน จึงกลับมาเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันอีกครั้ง และเจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดได้ประมาณการใช้เวลาในช่วงเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันประมาณ 2 เดือน

#### ขั้นตอนที่ 4.1 กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ตารางที่ 4.5 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 4.1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านปริมาณงาน	1. ปริมาณงานที่มีมาก และในบางครั้งมีงานอื่นแทรกเข้ามาด้วย 2. เจ้าหน้าที่พิมพ์งานไม่สามารถจัดพิมพ์งานได้ตามกำหนด



ในขั้นตอนนี้พบว่าจะมีปัญหา และอุปสรรคใกล้เคียงกับขั้นตอนที่ 2 ในการจัดทำหนังสือเช่นกัน โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากประมาณร้อยละ 67 นั้นได้ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่พิมพ์งาน ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องพิมพ์หนังสือ เอกสารต่างๆทั้งหมดให้กับเจ้าหน้าที่ภายในกองฯสัญญาไม่สามารถพิมพ์งานได้ตามที่ที่ต้องการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ครึ่งหนึ่งประมาณร้อยละ 50 ได้ให้ความเห็นว่าปริมาณที่ตนรับผิดชอบนั้นมีจำนวนมาก มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลายหน้าที่ และในบางครั้งยังมีงานเร่งด่วนที่เข้ามาแทรกทำให้ไม่สามารถจัดทำหนังสือได้ภายใน 5 วันทำการตามระเบียบฯ อีกทั้งจะให้ความสำคัญกับเรื่องที่มีผลการพิจารณาน้อยกว่าเรื่องที่มีการยื่นคำขอร้องทุกข์เข้ามาใหม่

#### ขั้นตอนที่ 4.2 กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ในกรณีที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ แม้จะต้องมีการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ถูกร้อง หรือมีเงื่อนไขอื่นใด โดยลักษณะการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นการออกบันทึกผลการเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งจะต้องจัดทำทุกครั้งหลังจากที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้เป็นหลักฐานกับทั้งสองฝ่ายได้เก็บไว้ จึงไม่ต้องเสียเวลาในจัดทำหนังสือแจ้งผลให้ทราบแต่อย่างใด ซึ่งใช้เวลาเพียง 1 วัน และไม่เกิน 5 วันทำการตามระเบียบฯ

#### ขั้นตอนที่ 4.3 กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

ตารางที่ 4.6 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 4.3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหาร

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านเอกสารหลักฐาน	1. รวบรวมเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน
ด้านปริมาณงาน	1. มีเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องปฏิบัติที่ต้องดำเนินการมาก และปริมาณงานที่มีมาก และในบางครั้งมีงานอื่นแทรกเข้ามาด้วย

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้นั้น เจ้าหน้าที่จะต้องทำการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อประกอบการพิจารณา หากเอกสารหลักฐานทั้งหมดนั้นสามารถนำเสนอต่อผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาได้ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันคือ สามารถปฏิบัติได้ภายใน 5 วันตามระเบียบฯ โดยใช้เวลาไม่เกิน 1-2 วัน แต่โดยทั่วไปแล้วนั้น เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ในการประกอบการพิจารณานั้นไม่ครบถ้วน จะต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้จัดทำหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานไปแล้วนั้น

ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ให้ความเห็นไปทิศทางเดียวกันคือ จะต้องใช้เวลานานพอสมควร จากประมาณการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ให้ความเห็นว่า จะใช้เวลาประมาณ 2 เดือน หรือในบางเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นส่วนน้อย จะต้องใช้เวลารวบรวมเอกสารหลักฐานนานร่วมปีก็เป็นได้

โดยอีกหนึ่งปัจจัยและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดต่างระบุตรงกันคือ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาที่ต้องดำเนินการขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 50 ได้ให้ความเห็นว่า หน้าที่และปริมาณเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องรับผิดชอบมีจำนวนมากไม่สามารถปฏิบัติได้ภายใน 5 วันทำการตามระเบียบฯ

#### ขั้นตอนที่ 5 เมื่อผู้อำนวยการกองฯ สัญญา เห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ให้เจ้าหน้าที่ประมวลเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพิจารณา

ตารางที่ 4.7 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 5 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านปริมาณงาน	1. เรื่องที่เสนอที่ประชุมไม่ได้รับการพิจารณา เพราะวาระการประชุมมีจำนวนมาก มีการเจรจาไกล่เกลี่ยในที่ประชุม เป็นต้น
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร	1. เรื่องที่เสนอที่ประชุมไม่ผ่านการพิจารณา เพราะยังขาดเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การดำเนินการในขั้นตอนนี้ สามารถปฏิบัติได้ภายใน 10 วันทำการตามระเบียบฯ เพราะว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ได้เสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาแล้วนั้น ข้อมูล เอกสารหลักฐานจะครบถ้วนแล้วและพร้อมนำเสนอเข้าที่ประชุมได้เลย เพียงรอให้มีการประชุมซึ่งจัดขึ้นช่วงเช้าวันพุธของทุกสัปดาห์

ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า ในการเสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และการประมวลเรื่องเพื่อเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคนั้นสามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัดอะไร แต่จะเกิดความล่าช้าขึ้นได้ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เพราะการประชุมแต่ละครั้งนั้นจะมีการพิจารณาประมาณ 10 เรื่องต่อครั้ง จึงทำให้เรื่องที่น่าเสนอเข้าที่ประชุมที่มีมาก หรือบางเรื่องต้องใช้เวลาในการพิจารณานาน อีกทั้งยังมีการเจรจาไกล่เกลี่ย

ระหว่างคู่กรณีในที่ประชุมด้วย จึงต้องเลื่อนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ให้พิจารณาในการประชุมครั้งต่อไป

และยังมีเจ้าหน้าที่อีก 1 ราย ที่ยังขาดความเข้าใจข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ที่รับผิดชอบ ทำให้เมื่อเข้าที่ประชุมแล้วไม่ผ่านการพิจารณา ต้องกลับมาทำความเข้าใจให้ชัดเจน หรืออาจต้องขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจเพราะด้วยเจ้าหน้าที่รายนี้เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นานนักทำให้ไม่เข้าใจในข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่เดิมได้ดำเนินการค้างไว้

**ขั้นตอนที่ 6** เมื่อคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริหารภาคเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด ให้เจ้าหน้าที่ประมวลเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณามีมติ

ตารางที่ 4.8 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 6 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านขั้นตอนการทำงาน	1. การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันคือ เรื่องที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้วนั้น หลักฐานจะครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ฉะนั้นการประมวลเรื่องโดยเจ้าหน้าที่จะไม่มีปัญหาและอุปสรรคอะไรนักที่จะทำให้การดำเนินการติดขัด แต่มีปัญหาและอุปสรรคการนำเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณานั้น ด้วยเหตุผลที่ว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งประกอบด้วย กรรมการซึ่งเป็นปลัดจากกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิที่รัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้น และมีรองนายกรัฐมนตรีซึ่งได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นประธานแทน โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการการประชุม จะมีการนัดประชุมและแจ้งวันและเวลามายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประมวลเรื่องเพื่อเตรียมนำเสนอเข้าที่ประชุม โดยเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้ความเห็นตรงกันว่า การนัดประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีขึ้นไม่บ่อยนัก จะมีการประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประมาณ 2-3 เดือนต่อครั้ง จึงต้องใช้เวลาเกินกว่า 10 วันทำการตามระเบียบฯ

## ขั้นตอนที่ 7 เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณามีมติแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องไปยังกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ได้รับมติของการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน 1 วันทำการตามที่ได้กำหนดตามระเบียบฯ เพื่อที่จะดำเนินการขั้นต่อไป

## ขั้นตอนที่ 8.1 แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

ตารางที่ 4.9 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 8.1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านปริมาณงาน	1. มีเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องปฏิบัติที่ต้องดำเนินการมาก

ในขั้นตอนนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ได้รับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วนั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สามารถดำเนินการจัดพิมพ์หนังสือเพื่อแจ้งมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ระยะเวลาตามระเบียบฯ แต่ก็มีเจ้าหน้าที่บางรายร้อยละ 17 ให้ความเห็นว่าปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีจำนวนมาก มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลายหน้าที่ และในบางครั้งยังมีงานเร่งด่วนที่เข้ามาแทรกทำให้ไม่สามารถจัดทำหนังสือได้ภายใน 7 วันทำการตามระเบียบฯ

## ขั้นตอนที่ 8.2 ส่งเรื่องที่มีมติดำเนินคดีแทนให้กองนิติการ

ในขั้นตอนนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ได้รับมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วนั้น ก็สามารถดำเนินการจัดพิมพ์หนังสือเพื่อแจ้งมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้และส่งเรื่องให้กับกองนิติการได้ภายใน 7 วันทำการตามระเบียบฯ โดยอาจใช้เวลาเพียง 2-3 วันเท่านั้น เพราะเอกสารหลักฐานที่จะนำส่งไปนั้น ก็เป็นเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาในที่ประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ

## กระบวนการที่ 2 การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

โดยในส่วนการดำเนินการในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จากจำนวนเจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 18 คน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายคดีทั้งสิ้น 14 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่าย

กฎหมายที่มีหน้าที่ในการดำเนินคดีอีก 4 คน สามารถสัมภาษณ์โดยการขอสัมภาษณ์ภายใน  
 ช่วงเวลาที่ได้กำหนดได้ทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคใน  
 การดำเนินการของเจ้าหน้าที่กองฯนิติการ และประมวลผลความคิดเห็นดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้อำนวยการกองนิติการมอบหมายผู้ประสานคดี ตรวจสอบสำนวน  
 เอกสารดำเนินคดี สรุปข้อเท็จจริง จัดทำตารางรายละเอียดของผู้บริโภค  
 และจัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวทวงถามหรือหนังสือแจ้ง  
 ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติภายในกำหนด 15 วัน

ตารางที่ 4.10 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 1 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านเอกสารหลักฐาน	1. เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ชัดเจน
ด้านปริมาณงาน	1. มีงานที่รับผิดชอบมาก หรือมีงานด่วนต้องเร่งดำเนินการก่อน
ด้านผู้บริโภค	1. ติดต่อผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องไม่ได้ หากเอกสารไม่สมบูรณ์ครบถ้วน เนื่องจากผู้ร้องทุกข์บางรายอาจเปลี่ยนแปลงที่อยู่ได้

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าปัญหาอุปสรรคที่อาจทำให้การ  
 ปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ล่าช้าได้เพราะเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น มติของ  
 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ชัดเจน หนังสือมอบอำนาจไม่ถูกต้อง เอกสารไม่ได้ปิดอากร  
 แสตมป์ เอกสารไม่ตรงตามใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

หากเอกสารหลักฐานที่ต้องขอแก้ไข เพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือผู้ถูกร้อง ก็จะต้องทำการขอ  
 เอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยได้ให้ความเห็นว่าในบางครั้งก็ไม่สามารถติดต่อผู้  
 ร้องหรือผู้ถูกร้องตามที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้ให้ไว้

และปัญหาและอุปสรรคหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นตรงกันคือ เจ้าหน้าที่มีงานที่ต้อง  
 รับผิดชอบจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่บางรายนั้น ตามภาระหน้าที่หลักที่ตนเองสังกัดอยู่นั้นหรือที่  
 ต้องดำเนินการในปัจจุบันไม่ได้มีหน้าที่ในการดำเนินคดี ประสานคดี ซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่ฝ่าย  
 กฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบังคับคดี แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ทั้งหมดก็สามารถ  
 ดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการตามระเบียบฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่บางรายได้ให้ความเห็นว่าอาจจะ  
 ล่าช้าได้ถึงประมาณ 15 วันทำการ

ในส่วนของการจัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวทวงถามหรือหนังสือแจ้งให้ผู้  
 ประกอบธุรกิจปฏิบัติภายในกำหนด 15 วัน เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาหรือ

อุปสรรคใดๆ เพราะฉะนั้นหนังสือบอกเลิกสัญญา นั้นมีแบบฟอร์มอยู่แล้ว เพียงแก้ไขชื่อที่อยู่ของผู้ถูกร้องเท่านั้น จึงสามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการตามระเบียบฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งร้อยละ 55 ร้อยละ 36 และร้อยละ 9 ใช้เวลาเพียง 3 วัน 5 วัน และ 10 วันตามลำดับ

**ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ประสานคดีนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการกองฯนิติการ พิจารณาลงนามจัดส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ(เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค) พิจารณาดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ตารางที่ 4.11 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 2 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	1. ผู้ถูกร้องปิดกิจการ ทำให้ไม่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ซึ่งต้องทำการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญา
ด้านปริมาณงาน	1. มีงานที่รับผิดชอบมาก หรือมีงานด่วนต้องเร่งดำเนินการก่อน
ด้านเอกสารหลักฐาน	1. ในบางคดีมีเอกสารจำนวนมาก จึงต้องใช้เวลาในการจัดรวบรวมและจัดเตรียมเพื่อส่งให้พนักงานอัยการ 2. ต้องใช้เวลาในการคัดทะเบียนนิติบุคคล
ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. ผู้ถูกร้องปิดกิจการ ทำให้ไม่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ซึ่งต้องทำการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญา 2. ต้องใช้เวลาในการคัดทะเบียนนิติบุคคล

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดได้ให้ความเห็นว่าตรงกันว่า บริษัทผู้ถูกร้องบางส่วนได้ปิดกิจการไปก่อนหน้านี้แล้ว ซึ่งในกรณีนี้จะต้องทำการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญาที่ได้ส่งไปให้บริษัทนั้น โดยจะต้องจัดทำหนังสือถึงผู้กำกับการค้าตรวจในท้องที่ที่เป็นที่ตั้งของบริษัทนั้นๆ และนัดหมายเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมเป็นพยานในการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญาที่ทำการของบริษัท และต้องประกาศลงในหนังสือพิมพ์ด้วย ซึ่งก็จะต้องมีขั้นตอนต่างๆ เพิ่มขึ้นด้วย ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการตามระเบียบฯ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ระบุว่าในขั้นตอนนี้อาจใช้เวลาถึง 2 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลามากที่สุดจากความเห็นของเจ้าหน้าที่

## ขั้นตอนที่ 2.1 ขั้นตอนการพิจารณาของพนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

ในขั้นตอนนี้ เป็นการดำเนินการของพนักงานอัยการของแต่ละท้องที่ตามที่ได้จัดส่งสำนวนคดีไปให้ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่ได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองคดีในครั้งนี้เป็น การสัมภาษณ์ถึงความเห็น และวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของพนักงานอัยการ ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่กองคดีการมีหน้าที่เพียงติดต่อ ประสานงาน และสอบถาม ความคืบหน้าเท่านั้น ซึ่งในขั้นตอนนี้มิได้มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในระเบียบฯ

ตารางที่ 4.12 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 2.1 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านปริมาณงาน	1. พนักงานอัยการบางราย หรือบางท้องที่มีคดีที่ต้องรับผิดชอบพิจารณาจำนวนมาก
ด้านเอกสารหลักฐาน	1. เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
ด้านขั้นตอนการดำเนินการในกระบวนการฟ้องศาล	1. พนักงานอัยการบางรายย้ายตำแหน่ง หรือย้ายพื้นที่ ทำให้การดำเนินคดีขาดความต่อเนื่อง 2. คดีซึ่งมีฝ่ายโจทก์เป็นภาครัฐ 3. มีผู้ร้องในคดีเดียวกันเพิ่มเข้ามาอีก

ในมุมมองของเจ้าหน้าที่กองคดีการที่ได้ติดตาม ประสานงาน และสอบถามความคืบหน้าจากพนักงานอัยการได้รับมอบหมายให้พิจารณาคดีของผู้ร้องทุกข์ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดได้ให้ความเห็นว่า พนักงานแต่ละรายหรือแต่ละท้องที่มีคดีในความรับผิดชอบจำนวนต่างกัน ดังนั้นมาให้การพิจารณาสำนวนคดีของเรื่องที่ได้จัดส่งไปนั้นจึงสามารถพิจารณาได้ในระยะเวลาที่ต่างกัน ดังเช่น หากคดีอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของศาลจังหวัดนนทบุรี การพิจารณาคดีจะช้ากว่า การพิจารณาคดีในพื้นที่รับผิดชอบของศาลจังหวัดมีนบุรี

และอีกปัญหาและอุปสรรคหนึ่งที่เจ้าหน้าที่กว่ากึ่งหนึ่งนั้นได้ระบุว่า การที่เอกสารหลักฐานไม่ถูกต้อง ครบถ้วนหรือสมบูรณ์ เช่น มติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ชัดเจน เป็นต้น และยังมีเจ้าหน้าที่บางรายได้มีความเห็นเพิ่มเติมว่าหากเป็นคดีที่มีฝ่ายโจทก์เป็นฝ่ายรัฐจะล่าช้ากว่าคดีที่มีฝ่ายเอกชนเป็นโจทก์ฟ้องร้อง การที่พนักงานอัยการที่รับผิดชอบพิจารณาในคดีที่ได้จัดส่งให้ นั้นโยกย้ายตำแหน่ง งานก็ทำให้การพิจารณาขาดความต่อเนื่องและต้องใช้เวลา

มากกว่าเดิม หรือหากในคดีที่ได้จัดส่งให้พนักงานอัยการพิจารณาแล้วมีผู้ร้องในคดีเดียวกันมาร้องทุกข์เพิ่มเติมอีกก็จะทำให้การส่งให้ศาลพิจารณามีความล่าช้าออกไปอีกได้เช่นกัน

โดยช่วงเวลาตามความเห็นจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ได้ประสานงานกับพนักงานอัยการโดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 6 เดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้ความเห็นนี้ประมาณร้อยละ 45 และเจ้าหน้าที่อีกร้อยละ 27, ร้อยละ 18 และร้อยละ 9 ให้ความเห็นว่าใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 1-2 เดือน, 1 ปี และ 2-3 เดือน ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เคยประสานงานในบางคดีที่ใช้เวลานานที่สุดนั้นประมาณ 1 ปี ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้ความเห็นนี้ประมาณร้อยละ 45 และเจ้าหน้าที่อีกร้อยละ 18 ให้ความเห็นว่าใช้เวลาประมาณ 1 ปี 6 เดือน และ 3 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่อีกร้อยละ 9 ให้ความเห็นว่าบางคดีใช้เวลานานถึง 4 ปี และ 6 ปี ซึ่งก็เป็นส่วนน้อยมากของคดีที่ตนเองรับผิดชอบประสานงานนั้น

### **ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ประสานคดี ติดตามคดีและประสานงานกับพนักงานอัยการ (เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค)**

ในการติดตามคดีและประสานงานกับพนักงานอัยการทุกๆ 3 เดือนนั้น ไม่มีปัญหาและอุปสรรคแต่อย่างใด และอาจมีวิธีการติดตามและประสานงานที่ต่างกันไปของแต่ละเจ้าหน้าที่ เช่น บางรายอาจจะมีการจัดทำหนังสือสอบถามความคืบหน้า หรือการติดตามสอบถามทางโทรศัพท์ หรือหากมีกรณีที่จำเป็นต้องติดต่อที่ศาลที่พนักงานอัยการนั้นๆ ปฏิบัติงานอยู่ก็สามารถสอบถามได้โดยตรงเลย

#### **ขั้นตอนที่ 3.1 ขั้นตอนการพิจารณาของศาล**

ในขั้นตอนนี้ เป็นการดำเนินการพิจารณาในชั้นศาล ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่ได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองคดีการในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ถึงความเห็น และวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพิจารณาในชั้นศาลในมุมมองของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่กองคดีการมีหน้าที่เพียงเป็นพยานฝ่ายโจทก์ในการสืบพยานเท่านั้น ซึ่งในขั้นตอนนี้มิได้มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในระเบียบฯ



ตารางที่ 4.13 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 3.1 กระบวนการการดำเนินคดีแพ่งผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านขั้นตอนการ ดำเนินการใน กระบวนการฟ้องศาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คดีที่มีผู้ร้องเรียนเป็นจำนวนมาก</li> <li>2. ขั้นตอนการพิจารณาของศาลที่มีความล่าช้า</li> <li>3. คดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นคดีแพ่ง ซึ่งศาลมักจะพิจารณาคดีอาญาก่อน</li> <li>4. ปริมาณคดีในความรับผิดชอบของศาลแต่ละพื้นที่</li> </ol>

ในมุมมองของเจ้าหน้าที่กองขงนิติการที่ได้ติดตาม ประสานงาน และสอบถามความคืบหน้าการพิจารณาในชั้นศาล ซึ่งเจ้าหน้าที่กว่ากึ่งหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า บางคดีที่มีผู้ร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมาก ต้องมีการสืบพยานซึ่งนั่นก็คือจำนวนครั้งที่จะต้องมีการนัดสืบพยานตามจำนวนผู้ร้องเรียน จะส่งผลให้การพิจารณาคดีต้องใช้ระยะเวลานานกว่าคดีที่มีผู้ร้องทุกข์ไม่มากนัก

ปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นสอดคล้องกันรองลงมาคือ จำนวนคดีในความรับผิดชอบของศาลแต่ละพื้นที่ที่มีคดีจำนวนต่างกัน ดังนั้นการพิจารณาคดีของศาลในแต่ละพื้นที่ก็จะใช้เวลาที่ต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่อีก 2 คน ที่ได้ให้ความเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณาของศาลมีความล่าช้า และลักษณะคดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นคดีแพ่ง ซึ่งศาลมักจะพิจารณาคดีอาญาก่อน ก็น่าจะเป็นปัจจัยและอุปสรรคหนึ่งเช่นกัน

โดยช่วงเวลาตามความเห็นจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ได้ติดตามความคืบหน้าของการพิจารณาคดีของศาล โดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 1 ปี โดยมีเจ้าหน้าที่ให้ความเห็นนี้ประมาณร้อยละ 81 และเจ้าหน้าที่อีกร้อยละ 9 ให้ความเห็นว่าใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 4-6 เดือน ส่วนระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เคยติดตามความคืบหน้าในการพิจารณาคดีในชั้นศาล ซึ่งบางคดีเจ้าหน้าที่ 5 คนหรือร้อยละ 45 ได้ให้ความเห็นว่าพิจารณาของศาลใช้เวลานานที่สุดถึงประมาณ 1 ปี 6 เดือน และเจ้าหน้าที่อีกร้อยละ 27 และร้อยละ 9 ได้ให้ความเห็นว่าใช้เวลานานที่สุดถึงประมาณ 2 ปี , 3 ปี และ 4 ปี ตามลำดับ แต่ยังมีเจ้าหน้าที่อีก 1 คน ที่ไม่สามารถให้ความเห็นได้เพราะว่าเจ้าหน้าที่รายนั้นเพิ่งทำงานที่ฝ่ายคดี กองขงนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เพียง 6 เดือน

นอกจากนี้การพิจารณาของศาลยังมีหลายลักษณะ คือ การประนีประนอมในชั้นศาล การสืบพยานฝ่ายเดียว และการสู้คดีจากทั้งสองฝ่าย ซึ่งหากสามารถเจรจาประนีประนอมในชั้นศาลและการสืบพยานผู้ร้องฝ่ายเดียวจะใช้เวลาไม่นานนัก อาจจะไม่ถึงปีได้ แต่หากมีการสู้คดีจากทั้งสองฝ่ายก็ต้องใช้เวลาในการชกค้ำตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

- ช่วงดำเนินการบังคับคดี

ส่วนขั้นตอนการบังคับคดีนั้น มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการทั้งสิ้น 6 คน ซึ่งก็คือส่วนหนึ่งของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายที่รับผิดชอบในงานดำเนินคดีแทนผู้บริโศคด้วย โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 4 คน ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กองคดีการ และประมวลผลความคิดเห็นดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนที่ 4 กรณีต้องมีการดำเนินการบังคับคดี ให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานคดีดำเนินการเชิญผู้บริโศคในคดีมาประชุมชี้แจง และดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดี

ตารางที่ 4.14 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนที่ 4 กระบวนการการดำเนินคดีแทนผู้บริโศค

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียด
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	1. ในบางคดี ไม่สามารถสืบหาทรัพย์สินของจำเลยได้เต็มตามจำนวนฟ้อง

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดต่างมีความเห็นว่าตรงกันว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการสืบหาทรัพย์สินของจำเลย เพราะในบางคดีไม่สามารถที่จะสืบพบได้เลยเนื่องจากผู้ประกอบการที่เป็นจำเลยได้มีการโยกย้ายทรัพย์สินให้บุคคลอื่นก่อนหน้าที่จะมีคำพิพากษา หรือสืบหาทรัพย์สินได้ไม่เต็มตามจำนวนฟ้อง ทำให้โอกาสที่ผู้ร้องทุกข์จะได้ค่าชดเชยเต็มตามที่ศาลพิพากษามีไม่มากนัก อีกทั้งอาจต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการสืบหาทรัพย์สินของจำเลย ซึ่งเจ้าหน้าที่บางรายได้กล่าวว่า ในบางคดียังไม่สามารถสืบหาทรัพย์สินของจำเลยได้แม้แต่อย่างใด อีกทั้งระยะเวลาในคดีแพ่งนี้อายุความประมาณ 10 ปี ก็ต้องมีการติดตาม สืบหาทรัพย์สินร่วมกันกับตัวแทนรับมอบอำนาจเกี่ยวกับการบังคับคดีนั้นๆ ต่อไปด้วยตลอดอายุความ

#### 4.7 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน

นอกจากนี้ ในส่วนของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารงานในขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ทั้งในขั้นตอน กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโศค กระบวนการดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกระบวนการบังคับคดีอันเป็นขั้นตอนสุดท้ายของดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการ

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ได้กล่าวไปก่อนแล้วนั้น และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานด้วย เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางป้องกันปัญหาการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อที่อยู่อาศัย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานที่ได้ทำการสัมภาษณ์ในการศึกษาค้างครั้งนี้ ล้วนเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

1. นาง รัชมี วิศทเวทย์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจที่อาจกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ดำเนินการเผยแพร่วิชาการให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค ตลอดจนประสานงานกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นกรรมการและเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

2. นาง สุกัญญา สันทัด ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541ที่ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และยังเป็นอนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ก่อนที่จะเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณามีมติต่อไป

3. นาย ธีรวัฒน์ จันทสมบุรณ์ ผู้อำนวยการกองนิติการ

มีหน้าที่ในดูแลรับผิดชอบในขั้นตอนกระบวนการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ตามมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 และขั้นตอนกระบวนการบังคับคดี อีกทั้งยังเป็นอนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

4. นาง ชื่นสุข เมธากุลวัฒน์ เลขานุการกรม

มีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารการประชุม ประสานงานเจ้าหน้าที่และกรรมการการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยังมีฐานะผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

5. นาย ทวี เมธากุลวัฒน์ หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541ที่ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และยังเป็นผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการพิจารณาการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ก่อนที่จะเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณามีมติต่อไป

6. นาย พิษเนศ ต๊ะปวง หัวหน้าฝ่ายคดี กองนิติการ

มีหน้าที่ในดูแลรับผิดชอบในขั้นตอนกระบวนการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ตามมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 และขั้นตอนกระบวนการบังคับคดี

7. ร้อยตรี ไพโรจน์ คณิงทรัพย์ หัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ สำนักเลขานุการกรม

มีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารการประชุม ประสานงานเจ้าหน้าที่และกรรมการการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยังมีฐานะเป็นผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานในการศึกษาครั้งนี้ ทำการสัมภาษณ์ในสองประเด็นด้วยกันคือ ปัญหาและอุปสรรคในดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ดังแสดงในแบบสัมภาษณ์ที่ 1.2) ซึ่งผลการสัมภาษณ์เป็นดังต่อไปนี้

#### 4.7.1 ปัญหา และอุปสรรคในดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานนั้นสามารถจัดหมวดหมู่ในประเด็นต่างๆ ตามการสัมภาษณ์ที่ให้ความเห็นสอดคล้องกัน ตามลำดับความสำคัญดังนี้

##### 4.7.1.1 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร

เนื่องด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่อยู่ไม่เพียงพอในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องทุกข์ของผู้บริโภคที่มีจำนวนมาก และสถานะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ยังเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งจากจำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรทั้งหมดในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกว่า 140 คน มีสถานะเป็นข้าราชการเพียงประมาณ 60 คน โดยประมาณ ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ขาดความต่อเนื่องเพราะเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีการโยกย้ายงาน

บ่อยครั้ง เมื่อมีงานที่มีระดับเงินเดือนและความมั่นคงมากกว่า ส่งผลให้งานที่ดำเนินการอยู่นั้นต้องมีเจ้าหน้าที่คนอื่นมาดำเนินการสานต่องานที่ค้างค้างไว้ ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบต่อ ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าขึ้นได้

อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชี่ยวชาญในการดำเนินการ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ระยะเวลาหนึ่งแล้ว เริ่มมีความชำนาญ แต่เมื่อมีโอกาสทำงานในที่อื่นๆ ก็จะโยกย้ายงานสู่งานที่มีความมั่นคงสูงกว่าและมีระดับเงินเดือนที่มากกว่า แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมาแล้วเป็นระยะเวลาช้านาน ซึ่งจะมีความเชี่ยวชาญและรองรับแรงกดดันการทำงานในลักษณะการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดี แต่ก็ยังเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยเท่านั้น

ตลอดจนขวัญ กำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบการ ที่เป็นส่วนหนึ่งของภาระหน้าที่ ซึ่งต้องใช้ทักษะในการเจรจา และยังต้องรองรับอารมณ์จากทั้งสองฝ่าย อีกทั้งหากผลการเจรจาไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคอาจจะถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคอีกด้วย และในบางกรณีอาจยังโดนตำหนิจากผู้บริหารระดับสูงในบ้านเมืองด้วย

#### 4.7.1.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้บริโภค

ปัญหาที่เกิดจากผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคคือ ผู้บริโภคขาดความรอบคอบ ไม่ระมัดระวังในการเช่าหรือซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสิทธิ หน้าที่ของผู้บริโภคเองในการซื้อที่อยู่อาศัย ในการตรวจสอบข้อมูล ข้อกำหนดเอกสารที่เกี่ยวข้องของที่อยู่อาศัยนั้น เช่น ไม่มีการอ่านเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาอย่างละเอียดรอบคอบ ไม่มีการเก็บเอกสารหลักฐานสำคัญต่างๆ หรือผู้บริโภคเป็นฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาเอง เป็นต้น ทำให้ในบางเรื่องร้องทุกข์นั้น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถที่จะมีมติดำเนินการฟ้องร้องคดีแทนผู้บริโภคได้

อาจเพราะด้วยระดับการศึกษาของประชาชนยังไม่สูงนัก ทำให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคขาดความรู้ ความเข้าใจ ในขอบเขต อำนาจ หน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งผู้บริโภคเองยังไม่รู้สิทธิ หน้าที่ของตนเองในการซื้อที่อยู่อาศัย เพราะขาดความรอบคอบในการตรวจสอบเงื่อนไข ข้อกำหนด ในเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของที่อยู่อาศัยนั้น

การแก้ปัญหาให้กับผู้ร้องทุกข์นั้น มักจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องทุกข์ได้ยาก เพราะเมื่อได้ผลระดับหนึ่งแล้ว ผู้ร้องก็อาจจะยังมีความต้องการมากกว่าที่ได้อยู่ จึงมักไม่มีความพอใจในสิ่งที่ได้รับ อีกทั้งการเจรจาตกลงไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบการธุรกิจ ในขั้นแรกจะต้องมีการจัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาร่วมเจรจา โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักไม่มาร่วมเจรจา จึงต้องออกหนังสือเรียกอีกครั้ง ซึ่งในส่วนนี้ส่งผลให้ความรู้สึก ทศนคติของผู้ร้องเรียน ไม่พึงพอใจต่ออำนาจ หน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในบางกรณี ผู้ร้องทุกข์บางรายมีการปกปิดข้อเท็จจริงบางส่วนเพื่อประโยชน์ส่วนตน

#### 4.7.1.3 ปัญหาด้านเอกสารหลักฐาน

เอกสารหลักฐานเป็นหลักฐานสำคัญอันหนึ่งในการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค การพิจารณาของพนักงานอัยการและศาลด้วย ซึ่งเอกสารหลักฐานมักไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจมีสาเหตุได้จากทั้งผู้บริโภคเองที่ไม่มีจัดเก็บ ไม่มีการสอบถามหรือทวงถามจากผู้ประกอบธุรกิจ และสาเหตุจากผู้ประกอบธุรกิจที่มีการปกปิดรายละเอียดข้อมูลหมกเม็ดเก็บเอกสารไว้กับตนเองไม่ให้กับผู้บริโภค

เอกสารหลักฐาน เอกสารประกอบการพิจารณาที่ได้จากผู้ร้องทุกข์ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ ขาดความชัดเจนของข้อมูลที่จะประสานงาน ตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีผู้ร้องมีเอกสารเฉพาะเลขที่แปลงที่ดินที่ได้ซื้อไว้ ไม่มีเลขที่โฉนดแปลงนั้นๆ ทำให้การประสานงานขอข้อมูลทำได้ยาก และล่าช้า หรือในกรณีข้อมูลการขออนุญาตจัดสรร และขออนุญาตก่อสร้างของผู้ประกอบการไม่ชัดเจน เพราะอาจไม่สามารถระบุพื้นที่รับผิดชอบได้ชัดเจน ทำให้การขอเอกสารหลักฐานเกิดความล่าช้า

การประสานงานด้านเอกสาร หลักฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาความล่าช้าบ้าง แม้ว่าในปัจจุบันมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถตรวจสอบเบื้องต้นในระบบสารสนเทศได้ แต่ก็ยังไม่สามารถนำมาเป็นเอกสาร หลักฐานประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้

#### 4.7.1.4 ปัญหาด้านกฎหมาย และขั้นตอนการดำเนินการ

ในขั้นตอนการประชุมพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดการที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการนัดหมายจากประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีนายกรัฐมนตรียกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน โดยที่ผ่านมารองนายกรัฐมนตรีดำรงตำแหน่งประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยภาระหน้าที่ ทำให้การประชุมมีไม่บ่อยครั้งนัก อีกทั้งรองนายกรัฐมนตรีที่รับผิดชอบในรัฐบาลชุดปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การประชุมพิจารณาขาดความต่อเนื่อง และต้องใช้เวลาในการนัดประชุมด้วย ซึ่งต่างกับการประชุมพิจารณาของคณะอนุกรรมการถ่วงดุลเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่กำหนดให้มีการประชุมทุกวันพุธในแต่ละสัปดาห์ นอกจากนี้ช่วงการปรับเปลี่ยนรองนายกรัฐมนตรียังถือว่าเป็นช่วงสุญญากาศของการดำเนินการ และต้องเสียเวลาในการจัดเตรียมเอกสารที่มีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงอีกด้วย

ในขั้นตอนกระบวนการการบังคับคดี เมื่อมีผลการพิพากษาของศาลแล้ว เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะต้องทำการสืบทรัพย์ของจำเลยหรือผู้ประกอบการในคดีนั้นๆ เพื่อนำทรัพย์ที่ได้ไปขายทอดตลาดแล้วนำมาจัดแบ่งให้กับผู้ร้องหรือโจทก์ในคดีนั้นๆ ซึ่งในปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวกับบริษัทจำกัดนั้น กลุ่มผู้บริหารจะไม่มีคามผิดด้วย อีกทั้งทรัพย์สินบางส่วนหรือ

ทั้งหมดได้มีการถอดถอน โยกย้ายออกจากบริษัทจำเลยแล้วไปจัดเก็บไว้ที่ต่างๆ ทั้งของตนเอง เครือญาติ หรือคนใกล้ชิด เป็นต้น

การบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยในส่วนของบทพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนั้นถือว่าดีอยู่แล้ว ซึ่งพระราชบัญญัติยังได้เน้นให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานในการกำหนดนโยบายมากกว่าการปฏิบัติ โดยกำหนดนโยบายแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบดำเนินการนั้นๆ นำไปปฏิบัติ

อีกทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคในเมืองไทยไม่ใช่ลักษณะ One Stop Service ซึ่งการร้องเรียนของผู้บริโภคในบางกรณีนั้นอาจจะเข้าข่ายผิดพระราชบัญญัติอื่นที่ไม่ใช่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ก็จะมีการส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาต่อไป ซึ่งขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณานั้นไม่สามารถที่จะดำเนินการเร่งรัดได้ จึงทำให้ผู้บริโภคที่มาร้องเรียนบางส่วนไม่พึงพอใจได้

เนื่องจากมีเรื่องราวร้องทุกข์จำนวนมาก ปัญหาที่มีความหลากหลาย ทั้งปัญหาที่เป็นปัญหาใหญ่ และปลีกย่อยมากมาย ด้วยตามทีนโยบายของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง ซึ่งทุกเรื่องที่ผู้บริโภคร้องทุกข์มานั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบางเรื่องที่ร้องทุกข์เข้ามายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นั้นอาจไม่เข้าข่ายอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการ เช่น ปัญหาเรื่องเรียนนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งไม่ใช่ผู้ประกอบการ จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ หรือ ในบางเรื่องที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดเอง เพราะขาดความรอบคอบในการเข้าหรือซื้อที่อยู่อาศัยก็ตาม เช่น การขอกู้จากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ แต่ได้มีการชำระค่าจองไปแล้ว จะขอเงินที่ได้ชำระคืนโดยที่ตามสัญญาไม่ได้มีการระบุไว้ว่าจะคืนให้ ซึ่งเรื่องทั้งหมดทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มีอำนาจที่จะยุติเรื่องได้แม้ว่าจะพยายามเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วก็ตาม ฉะนั้นเรื่องที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงได้นั้นจะต้องผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมีมติยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องใหญ่ หรือมีความสำคัญมากกว่า ไม่สามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเต็มที่

#### 4.7.1.5 ปัญหาด้านงบประมาณ สถานที่

งบประมาณที่ได้รับมีอยู่จำกัด ส่งผลให้การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งการให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้บริโภคในการคุ้มครองตนเองมีความสำคัญมาก ทำให้การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ผู้บริโภคขาดความรู้ความเข้าใจในในการที่คุ้มครองตนเอง เมื่อมีการเข้าหรือซื้อที่อยู่อาศัยกับผู้ประกอบการธุรกิจก็มักผู้ประกอบการเอาเปรียบ หากได้รับ

งบประมาณมากขึ้น ก็จะทำให้การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เข้มข้น และการคุ้มครองผู้บริโภคเข้มแข็งขึ้น

ซึ่งในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา และการร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการในการพยายามบรรจุลงในหลักสูตรการเรียนการสอน อันจะเป็นพื้นฐานความรู้ตั้งแต่เยาว์วัย และการจัดตั้งเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการอบรมอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) ซึ่งจะช่วยในการสอดส่องดูแลผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการเอาเปรียบผู้บริโภค ติดต่อกับส่งข่าวสารกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และร่วมพลังในการต่อต้านผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งยังขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการต่างๆ ของอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค

สถานที่ที่มีค่อนข้างจำกัดที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตั้งอยู่นี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรต่างๆ ไม่สะดวก ทั้งการปฏิบัติงาน การประชุม และการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีของเจ้าหน้าที่ ซึ่งคู่กรณีทั้งผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบการธุรกิจ อาจต้องการพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน จะได้สามารถพูดคุยในประเด็น ข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างเปิดเผย เพราะในปัจจุบันการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการบริเวณห้องประชุมบ้าง ทางเดินภายในอาคารบ้าง ซึ่งในแต่ละวันมีการเจรจาไกล่เกลี่ยหลายราย จึงทำให้ไม่เป็นที่สะดวกนัก และส่งผลให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงบางส่วนที่อาจจะไม่ยอมให้ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย

#### 4.7.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานนั้นสามารถจัดหมวดหมู่ในประเด็นต่างๆ ตามการสัมภาษณ์ที่ให้ความเห็นสอดคล้องกัน ตามลำดับความสำคัญดังนี้

##### 4.7.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร สามารถปรับปรุง แก้ไขโดยการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรควรจะต้องมีการปรับเพิ่มขึ้น เพราะงานบางงานมีจำนวน และมีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น งานบังคับคดี เป็นต้น อีกทั้งในปัจจุบัน กองนิติการยังต้องรับผิดชอบในงานด้านขายตรงเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอัตรากำลัง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่คงจะไม่เพียงพอ

และการปรับสถานะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานข้าราชการ จะช่วยให้สัดส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียงพอรองรับกับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมาก และเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ และความมั่นคงด้านการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และก็น่าจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น



การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานในฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ โดยจัดแบ่งเจ้าหน้าที่เป็นทีม ทีมละ 3 คน โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนยังรับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการอยู่ และเรื่องร้องทุกข์ที่จะร้องเรียนมาใหม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 คนในทีมนั้นๆ จะต้องรู้ความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ของเพื่อนร่วมงานในทีมอีก 2 คน เพื่อให้การสอบถาม ติดตาม ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขทั้งจากผู้ร้องทุกข์ และหัวหน้างานเป็นไปโดยสะดวก ไม่ติดขัด

#### 4.7.2.2 ด้านผู้บริโภคร

ได้มีการจัดอบรมอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคไปบ้างแล้ว และในปีงบประมาณนี้จะจัดให้มีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นอีกและให้มีความต่อเนื่องด้วย

ควรร่วมกันสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในฐานะผู้บริโภคให้รู้ในหน้าที่ของตนเองให้มีความรอบคอบในการซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา อันจะช่วยลดจำนวนปัญหาที่จะมาร้องทุกข์กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทางหนึ่ง

และแม้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อยู่แล้ว แต่ก็ให้มีการพัฒนาแนวทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจในขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในความรอบคอบในการเช่าหรือซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ควรให้มีประสิทธิภาพและมีความรัดกุมด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบการฉวยโอกาสใช้ช่องทางเพื่อหาประโยชน์ส่วนตนได้

ได้มีการยกย่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และได้พิจารณาเสร็จไปแล้วนั้น รอการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ก็จะมีการจัดตั้งเงินกองทุนเพื่อการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเงินกองทุนจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของ อสคป. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัคร มูลนิธิองค์กรอิสระต่างๆ ทำให้เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง อันจะเป็นส่วนช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แม้จะมีเจ้าหน้าที่บุคลากรน้อยก็ตาม

#### 4.7.2.3 ด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน

ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพยายามทำงานในเชิงบูรณาการ คือ การดำเนินการร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ดูแลการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งอาจมีผู้ประกอบการธุรกิจที่มีปัญหาจดทะเบียนในชื่อใหม่อีกครั้ง ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเป็นฝ่ายเลขานุการในการประชุมหาแนวทางป้องกันร่วมกัน มิให้ผู้บริโภคซื้อบ้านแล้วไม่ได้บ้าน หรือประสานกับการเคหะแห่งชาติในการจัดสรรบ้านในโครงการบ้านเอื้ออาทรให้กับผู้ร้องที่ซื้อบ้านแล้วไม่ได้บ้าน เป็นต้น

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการติดตามข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ แล้วนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภคที่มีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธานตามที่นายกรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้นในการแก้ไขปัญหาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และดำเนินการคัดแยกผู้ประกอบการธุรกิจที่ดี ผู้ประกอบที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้โดยขาดเงินทุนเพราะจากวิกฤติเศรษฐกิจ และผู้ประกอบการที่ไม่ดี เจตนาเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภค รายงานเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมธนาคาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์

การปรับปรุงระบบการประสานงาน และการเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในบางหน่วยงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลแล้ว เช่น ปปส. กับ ทะเบียนราษฎร์ เป็นต้น หากมีการเชื่อมโยงข้อมูล เอกสาร และหลักฐานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการได้

#### 4.7.2.4 ด้านกฎหมาย

ควรมีให้มีกลไกในการควบคุม ดูแล และตรวจสอบคุณภาพของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านเงินทุนให้มีหน่วยงานสถาบันการเงินที่มีการปล่อยสินเชื่อโครงการให้กับผู้ประกอบการตรวจสอบสถานภาพของเจ้าของ กรรมการ ตลอดจนสภาพคล่องของผู้ประกอบการ หากมีในรายชื่อที่เคยสร้างความเสียหายแก่ประชาชนก็ควรจะมีการระมัดระวังด้านการขออนุญาตจากทางราชการ ที่หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ในการพิจารณาอนุญาต เช่น การขออนุญาตจัดสรร การขออนุญาตก่อสร้าง ผู้ประกอบการมักจะใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายเพื่อหลบเลี่ยงด้วยเจตนาใดๆ อันเป็นผลที่จะทำให้เกิดการเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้ เป็นต้น

เร่งผลักดันข้อกำหนด กฎหมายที่จะช่วยป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด เช่น กฎหมาย ESCROW ACCOUNT กฎหมายที่จะป้องกันการเกิดปัญหาละเมิดสิทธิผู้บริโภค และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญาจะต้องรีบดำเนินการประกาศให้สัญญาจะซื้อจะขายที่ดินไม่เกิน 10 แปลง (ไม่เข้าข่ายธุรกิจจัดสรร) หรือสัญญาปลูกสร้างบ้านเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา

เร่งผลักดันร่างพระราชบัญญัติแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กฎหมายที่จะช่วยให้การดำเนินการสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งคดีคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นคดีแบบกลุ่ม ซึ่งผลการพิจารณาคดีจะมีผลต่อผู้เสียหายรายอื่นๆ ในลักษณะคดีเดียวกัน เป็นต้น

ควรปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับปัจจุบันที่ใช้อยู่ถือว่าดีอยู่แล้ว เพียงแต่ให้การบังคับใช้กฎหมายมีทั้งหนักและเบา โดยใช้ทั้งหลักทางนิติศาสตร์ คือ ต้องลงโทษตามบทลงโทษที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง และใช้หลักทางรัฐศาสตร์ ที่เน้นการกระตุ้นเตือน และป้องกัน เพื่อให้สังคมอยู่อย่างสงบสุข จึงต้องใช้หลักการทั้งสองอย่างควบคู่กัน ให้มีความสมดุลและลงตัวที่สุด

การกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยยึดตามนโยบายเดิมที่ให้บริการประชาชนโดยมีการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกลักษณะเรื่อง แต่ให้มีการคัดกรองเรื่อง โดยให้สำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจในการพิจารณายุติเรื่องได้เลย โดยไม่ต้องถึงขั้นตอนให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่อง ซึ่งจะช่วยลดปริมาณลง และเจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเน้นการแก้ไข ปัญหา เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น มิได้มีการกำหนดแนวนโยบายเพื่อป้องกันปัญหาที่จะ เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ซึ่งนโยบายหรือกฎหมายที่จะช่วยป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคยังมีอยู่ไม่ มาก เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสัญญา ให้มีการควบคุมสัญญา หรือ กฎหมาย Escrow Agent ที่ได้มีการบูรณาการร่วมกัน

นอกจากนี้ ได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และได้พิจารณาเสร็จไปแล้ว นั้น รอการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ก็จะมีการจัดตั้งเงินกองทุนเพื่อการพัฒนาด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งเงินกองทุนจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของ อสคบ. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัคร มูลนิธิ องค์กรอิสระต่างๆ ทำให้เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง อันจะ เป็นส่วนช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แม้จะมีเจ้าหน้าที่บุคลากรน้อยก็ตาม

#### 4.7.2.5 ด้านงบประมาณ

ควรมีการให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากกว่านี้ โดยงบประมาณจะเป็น ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยจัดสรรให้การดำเนินการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความสะดวก คล่องตัว ยิ่งขึ้นด้วย และหากการยกร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และได้พิจารณาเสร็จไปแล้วนั้น รอการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ก็จะมีการจัดตั้งเงินกองทุนเพื่อการพัฒนาด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งเงินกองทุนจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของ อสคบ. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัคร มูลนิธิ องค์กรอิสระต่างๆ ทำให้เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง อันจะ เป็นส่วนช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แม้จะมีเจ้าหน้าที่บุคลากรน้อยก็ตาม

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยถือเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนแรกในการแก้ไขปัญหามีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ซึ่งจะช่วยลดข้อพิพาทต่างๆ ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ ที่จะต้องมีการพิจารณาโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อลงมติให้ดำเนินการใดๆ ต่อไป โดยในบทนี้สามารถลำดับผลการศึกษาดังนี้

5.1 การรับเรื่องร้องทุกข์ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

5.2 การเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

5.3 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

5.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

#### 5.1 การรับเรื่องร้องทุกข์ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

การรับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด ถือเป็นหน้าที่ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้บัญญัติให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภค โดยการรับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด การร้องเรียนหรือการช่วยกันสอดส่องและแจ้งมายังสำนักงานฯ นั้นเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้ นอกจากนั้นยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจได้สำนึกและบรรเทาการเอารัดเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้บ้าง และประการสำคัญก็คือ เป็นการช่วยให้สำนักงานฯ ทราบปัญหาของผู้บริโภคและดำเนินการช่วยเหลือได้เต็มที่ ซึ่งในการช่วยเหลือผู้บริโภคในด้านนี้ สำนักงานฯ มีสายงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรง คือ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากและกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โปรดระลึกอยู่เสมอว่าท่านไม่จำเป็นต้องอดทนต่อความไม่ปลอดภัย (สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค, 2546: ) โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้หลายวิธี ดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพมหานคร
- ร้องเรียนโดยการเขียนจดหมายส่งตู้ ป.ณ. 99 กรุงเทพฯ 10300
- ร้องเรียนโดยโทรศัพท์สายด่วนร้องทุกข์ โทร.1166

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเป็นฝ่ายงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น 14 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการผลัดเปลี่ยนเวรมาประจำที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประมาณ 4-5 คนในแต่ละวัน ในการให้คำปรึกษาทางสายด่วนร้องทุกข์ โทร.1166 และรับคำขอร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่มาร้องเรียนโดยตรง และเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ช่วยในการเขียนบันทึกคำขอร้องทุกข์ของผู้บริโภคแต่ละราย ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์คนอื่นๆ ที่ได้มีเวรในการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ก็จะดำเนินการในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับผิดชอบต่อไป

ปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยนั้น ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีมากมายหลากหลายลักษณะปัญหา และมีจำนวนมากในแต่ละปี โดยกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาได้มีการจัดแบ่งลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียน และประเภทของที่อยู่อาศัยที่มีการร้องเรียนด้วย ซึ่งในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547 ที่ผ่านมามีเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งสิ้นกว่า 1,924 ราย ซึ่งสามารถแสดงสถิติลักษณะเรื่องร้องเรียนและประเภทของที่อยู่อาศัยที่มีการร้องเรียนได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางแสดงผลการรับเรื่องร้องเรียนของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

ลักษณะเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	บ้าน จัดสรร	ที่ดิน จัดสรร	อาคารชุด/ อาคารพาณิชย์	เช่าพื้นที่/ เช่าห้องพัก	สัญญา ว่าจ้าง
ไม่มีการก่อสร้างเลย	179	0	35	15	0
มีการก่อสร้างแล้วแต่ไม่แล้วเสร็จ	266	0	161	43	3
ไม่ดำเนินการตามโฆษณา	133	1	36	4	0
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	198	11	67	0	0
มีการชำรุดหลังการปลูกสร้าง	43	0	2	0	0
อื่นๆ	363	82	144	102	36
รวม	1182	94	445	164	39

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่ประสบปัญหาที่มีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในช่วง เดือนมกราคมถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547 ที่ผ่านมานั้น เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร รวมถึงทาวน์เฮาส์ ซึ่งเป็นประเภทโครงการจัดสรรที่มีผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์ได้ให้ความสนใจ และดำเนินการมากกว่าที่อยู่อาศัยประเภทอื่นๆ โดยมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารชุดรวมถึงอาคารพาณิชย์ เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนมากลำดับต่อมา ตามด้วยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเช่าห้องพักและพื้นที่การค้า เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับที่ดินจัดสรร และลำดับสุดท้ายคือเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการว่าจ้างปลูกสร้างของผู้ร้องทุกข์เอง

และการลักษณะของปัญหาร้องเรียนนั้น จากการจัดหมวดหมู่ของกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญาจะเห็นได้ว่า แม้ว่าปัญหาที่อยู่อาศัยที่มีการร้องเรียนจะเป็นลักษณะปัญหาเล็กน้อยหรือปัญหาอื่นๆ ที่ไม่สามารถรวบรวมเป็นหมวดหมู่ได้ เช่น การขอเงินที่ชำระไปแล้วคืนเพราะสถาบันการเงิน ไม่ให้อนุมัติการขอกู้ การขอค่ามิเตอร์ไฟฟ้าคืนจากที่ได้ชำระไปเองก่อน การที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะเปลี่ยนแปลงแบบบ้านและคิดราคาเพิ่ม ปัญหาค่าประกันการเช่าพื้นที่ในศูนย์การค้า เป็นต้น ซึ่งแต่ละปัญหาก็อาจมีรายละเอียดที่ต่างกันไป

แต่หากพิจารณาปัญหาที่มีการร้องเรียนในลักษณะที่คล้ายคลึงกันที่พบว่า เป็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 5.1 นั้น โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร อาคารชุดรวมถึงอาคารพาณิชย์ การเช่าห้องพักและพื้นที่การค้า และสัญญาว่าจ้างปลูกสร้าง ยกเว้นเรื่องที่ดินจัดสรรเพราะเป็นลักษณะของที่ดินเปล่าที่ผู้ประกอบการไม่ได้มีการปลูกสร้างอาคารพักอาศัยใดๆให้กับผู้ซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในช่วงที่หลังเกิดวิกฤติเศรษฐกิจของคมกฤษ วงศ์อกนิษฐ์ (2542:58) นั้นกล่าวว่าปัญหาที่อยู่อาศัยที่ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการร้องเรียนตามลำดับปัญหามากที่สุดดังนี้ 1)ปลูกสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณา 2)ปลูกสร้างไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐาน 3)ไม่จัดทำสาธารณูปโภคต่างๆ ตามสัญญาหรือโฆษณา 4)ไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ และ 5)ใช้พื้นที่ส่วนกลางเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล

ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร และอาคารชุดรวมถึงอาคารพาณิชย์ มีปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์เป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมากเป็นลำดับที่สอง และปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ดำเนินการปลูกสร้างอาคารพักอาศัยเลย และไม่ดำเนินการตามที่ได้โฆษณาไว้เป็นปัญหาที่ร้องเรียนต่อมาตามลำดับ ส่วนในการประกอบธุรกิจจัดสรรที่ดิน ปัญหาการไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์เป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาร้องเรียนอื่นๆ ที่แม้จะมีจำนวนมากกว่า จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในลักษณะต่างๆ นี้

## 5.2 การเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ว่า เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคนั้นมีหลากหลาย และมีความเดือดร้อนที่ต่างกันไป ซึ่งบางเรื่องร้องเรียน ทางคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเห็นว่า ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจที่มีข้อพิพาทต่อกันนั้นอาจสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ อันเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคทางหนึ่ง ซึ่งเป็นการแก้ไขโดยหลักรัฐศาสตร์ และยังช่วยลดปริมาณงานดำเนินคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจ ที่ต้องใช้หลักนิติศาสตร์ในการดำเนินการต่อไป

ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการเจรจาไกล่เกลี่ยคือ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่ายให้รับผิดชอบในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือเชิญเพื่อนัดหมายผู้ร้องทุกข์ ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่จะทำการนัดหมายในอีกประมาณ 2 สัปดาห์หลังจากวันที่ทำการออกหนังสือเชิญ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่มาร่วมเจรจาด้วย เจ้าหน้าที่ก็จะทำหนังสือเรียกอีกครั้ง โดยถ้าผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนหนังสือเรียกนี้ ก็จะมีผลตามมาตรา 5(4) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่บางรายอาจทำหนังสือเรียกในการนัดหมายผู้ประกอบธุรกิจในการเจรจาครั้งแรกเลย

เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้มาตามวัน เวลาที่นัดหมายแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการรับฟังข้อเท็จจริงจากทั้งสองฝ่าย รวมทั้งพิจารณาจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนก็จะมีวิธีการ แนวทางการเจรจาที่แตกต่างกันไป และในการเจรจาแต่ละครั้งก็มีผลที่ต่างกันไป หากผลการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรกนี้ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถดำเนินการตามเงื่อนไขที่ต้องการได้ก็จะมีทำการนัดหมายคู่กรณีร่วมกันเจรจาใหม่อีกครั้งต่อไป โดยการลงบันทึกผลการเจรจาและวัน เวลานัดหมายในการเจรจาครั้งต่อไป และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นว่า จะใช้เวลาในการเจรจาประมาณ 2 ครั้ง จึงจะสามารถตกลงกันได้ หรือดำเนินการในขั้นตอนต่อไป โดยมีบางคู่กรณีที่ใช้การเจรจามากถึง 3 ครั้ง และเจรจาเพียงครั้งเดียวตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 5.2 จำนวนครั้งในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	จำนวนครั้งในการเจรจาไกล่เกลี่ย
1	2 ครั้ง
2	3 ครั้ง
3	1 ครั้ง

ที่มา : จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

จากตารางที่ 5.2 นั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต่างมีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ในการเจรจาไกล่เกลี่ย 2 ครั้งนี้ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรก ทางฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจมักจะมาร่วมเจรจาเพียงเพื่อรับฟังข้อเท็จจริง และรับฟังเงื่อนไขของผู้ร้องทุกข์ แล้วนำกลับไปพิจารณา แล้วจึงนำผลการพิจารณามาร่วมเจรจาในครั้งถัดไป โดยในการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรกนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมักจะส่งตัวแทน อาจเป็นเจ้าของธุรกิจ พนักงานของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นๆ หรือทนายความ มาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย

ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยจนท้ายสุดนั้นสามารถแบ่งได้สองลักษณะ คือ ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทำการเจรจาคุ้มครองทั้งสองฝ่ายพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถจะตกลงกันได้ โดยจากที่ได้พยายามการเจรจาไกล่เกลี่ย 2-3 ครั้ง ดังตารางที่ 4.2 นั้น เจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือ การรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ประกอบกับข้อเท็จจริงที่ได้จากการเจรจาไกล่เกลี่ยนำเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาต่อไป

ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยในอีกลักษณะหนึ่ง คือ สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ทำการเจรจาจะทำการลงบันทึกผลการเจรจา ซึ่งจะมีการระบุถึงเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาจต้องดำเนินการชดเชยค่าเสียหาย ซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้าง โอนกรรมสิทธิ์ หรือดำเนินการอื่นใดตามที่คู่กรณีได้ตกลงกันได้ บันทึกนี้จะเป็นเอกสารหลักฐานที่ผู้ร้องทุกข์ และผู้ประกอบการจะได้รับกลับคืนไปด้วย หากไม่ได้มีการดำเนินการตามที่ตกลงไว้ก็สามารถใช้บันทึกนี้เป็นเอกสารหลักฐานฟ้องร้อง ดำเนินคดีต่อไปได้

ซึ่งเมื่อเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้แล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยจะทำการลงบันทึกในสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ เพื่อทำการรวบรวมเชิงสถิติในผลการดำเนินการของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาต่อไป โดยเรื่องที่ได้มีการบันทึกในสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ มีดังตารางที่ 5.3 นี้



ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
1	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	20,000	1	ปัญุช
2	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกค่า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	170,000	2	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
4	ผู้เช่าไม่ใช่คู่สัญญาตรงในการเช่า/ ซื้อห้องชุด	อาคารชุด	ยุติเรื่อง	0	1	ประสิทธิ์ เตียงสา
5	นิติบุคคลชุดเดิมไม่โอนเงินให้กับ นิติบุคคลชุดใหม่	อาคารชุด	คืนเงิน	500,000	1	ภรณีพา
6	ชำระคบบทพร้อมหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	9	ภรณีพา
7	ชำระคบบทพร้อมหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ภรณีพา
8	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกค่า	ที่ดินจัดสรร	โอน กรรมสิทธิ์	0	1	ภรณีพา
9	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	43,000	1	ภรณีพา
10	ขึ้นราคา หลังจกที่มีกรจองแล้ว	ที่ดินจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ภรณีพา
11	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	15,000	1	ภรณีพา
12	ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ภรณีพา
13	ชำระคบบทพร้อมหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	80,000	1	ภรณีพา
14	ขึ้นราคา หลังจกที่มีกรจองแล้ว	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	2	ระวิพรรณ
15		อาคารชุด	คืนเงิน	90,000	1	ปัญุช
16	ขึ้นราคา หลังจกที่มีกรจองแล้ว	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	10,000	1	ระวิพรรณ
17	ผู้ประกอบการนำบ้านที่จองแล้วไป ขายต่อ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	0	1	ประสิทธิ์ เตียงสา
18	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกค่า	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	สุที
19	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	100,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
20	ผู้ประกอบการทูกต่อเติมกันสาดบัง ห้องผู้ร้อง ต้องกรให้ร้อหรือซื้อ ห้องคืน	อาคารชุด	คืนเงิน	0	1	ประสิทธิ์ เตียงสา
21	ไม่มีการก่อสร้างเลย	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	โอนบ้านให้	1	สุริยันต์

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
22	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	110,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
23	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	150,000	1	ประทุมวดี
24	ผู้ประกอบการเก็บค่าสมาชิกสนาม กอล์ฟ	อาคารชุด	ยุติเรื่อง	0	1	ประทุมวดี
25	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	200,000	1	ประทุมวดี
26	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	สัญญา ว่าจ้าง	ยุติเรื่อง	0	1	ประทุมวดี
27	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	สัญญา ว่าจ้าง	ยุติเรื่อง	0	1	ประทุมวดี
28	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	5,000	1	ประทุมวดี
29	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	ที่ดินจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	3	ประทุมวดี
30	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	1,911,600	2	ประทุมวดี
31	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	36,500	1	ณัฐกานต์
32	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	223,000	1	ประทุมวดี
33	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	1,222,500	1	ประทุมวดี
34	ไม่แบ่งแยกโฉนด	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	72,100	1	ประทุมวดี
35	ขอมัดจำค่าเช่าบ้านคืน	บ้านเช่า	คืนเงิน	37,400	1	สุที
36	ไม่มีการก่อสร้างเลย	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	80,000	1	ณัฐกานต์
37	ขอค่ามิเตอร์ไฟฟ้าคืน จากที่ได้ ชำระไปเองก่อน	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	3,500	1	ภรณีพา
38	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	250,000	1	ภรณีพา
39	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	15,000	1	ภรณีพา
40	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ภรณีพา
41	ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	อาคารชุด	คืนเงิน	1,900,000	3	ภรณีพา
42	ปัญหาการโอนกรรมสิทธิ์ในแก่ ลูกค้า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	ภรณีพา

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
43	ปัญหาการโอนกรรมสิทธิ์ในแก๊สลูกค้ำ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	ภรณีพา
44	ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	236,500	1	สุริยันต์
45	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊สลูกค้ำ	อาคารชุด	คืนเงิน	250,190	1	สุที
46	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊สลูกค้ำ	บ้านจัดสรร	โอนกรรมสิทธิ์	0	1	ภรณีพา
47	ไม่ได้ของกำนัลตามที่ตกลงไว้	อาคารชุด	คืนเงิน	13,000	1	ณัฐกานต์
48	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊สลูกค้ำ	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	2,108,911	1	ประทุมวดี
49	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊สลูกค้ำ	บ้านจัดสรร	โอนกรรมสิทธิ์	0	1	ณัฐกานต์
50	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้วไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	200,000	1	ภรณีพา
51	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้วไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	20,000	2	ภรณีพา
52	ปัญหาการรบกวนจากการสร้างบ้านในหมู่บ้านจัดสรร	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	3	สุที
53	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	139,792	1	ภรณีพา
54	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้วไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารพาณิชย์	คืนเงิน	50,000	1	ภรณีพา
55	ไม่มาโอนตามที่นัดหมาย	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	18,000	1	ระวีพรรณ
56	ชำระคูปองหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	200,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
57	ไม่มีการก่อสร้างเลย	ทาวน์เฮาส์	คืนเงิน	36,000	1	พัลลภศิริชัย
58	ชำระคูปองหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ทวีศักดิ์
59	ผู้ประกอบการคอนโดให้เฉพาะเช่าไม่ได้ขายห้องชุด	อาคารชุด	คืนเงิน	200,000	1	ทวีศักดิ์
60	มีปัญหาในเรื่องค่าส่วนกลาง	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ทวีศักดิ์
61	ปัญหาการเช่าที่ดิน โดยผู้ร้องร้องขาดส่งงวดเอง	ที่ดินเปล่า	ยุติเรื่อง	0	1	ทวีศักดิ์

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
62	ปัญหาค่าธรรมเนียมการโอนกรรมสิทธิ์	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	7,500	1	ทวิศักดิ์
63	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	30,000	1	ทวิศักดิ์
64	ขอค่าตัดแปลงหม้อแปลงไฟฟ้าคืนจากที่ได้ชำระเอง	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ทวิศักดิ์
65	ขอค่าบ้านส่วนเกินคืน เพราะบ้านอยู่หัวมุมถนน	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	40,000	1	ทวิศักดิ์
66	มีปัญหาในเรื่องค่าส่วนกลางค้างเดิม จากการซื้อห้องชุดต่อ	อาคารชุด	ยุติเรื่อง	0	1	ทวิศักดิ์
67	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	1,964,531	6	ทวิศักดิ์
68	ไม่มีการก่อสร้างเลย	อาคารชุด	คืนเงิน	125,900	1	ทวิศักดิ์
69	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	15,000	1	ทวิศักดิ์
70	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ทวิศักดิ์
71	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	บ้านจัดสรร	โอนกรรมสิทธิ์	0	1	ทวิศักดิ์
72	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	885,814	2	ทวิศักดิ์
73	เช่าอาคารแล้ว แต่ไม่ได้รับกุญแจเข้าอาคาร	อาคารพาณิชย์	คืนเงิน	110,000	1	ระวีพรรณ
74	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	7,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
75	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	173,600	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
76	ไม่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	พัศศิรัชย์
77	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้วไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	90,450	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
78	ไม่มีการก่อสร้างเลย	อาคารชุด	คืนเงิน	82,750	2	ทวิศักดิ์
79	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	ระวีพรรณ
80	ปัญหาการเช่าพื้นที่ในศูนย์การค้า	เช่าพื้นที่	คืนเงิน	327,325	1	พัศศิริชัย
81	ก่อสร้างไม่เรียบร้อย	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	442,300	1	นิรุตต์
82	ก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	2,850,000	1	นิรุตต์
83	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	โอน กรรมสิทธิ์	0	1	สุรียันต์
84	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	120,000	1	สุรียันต์
85	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	พัศศิริชัย
86	ผู้ประกอบการไม่ยอมออกใบปลอด หนี้ให้ลูกค้า	อาคารชุด	ยุติเรื่อง	0	1	ประทุมวดี
87	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	อาคารชุด	คืนเงิน	216,000	2	ประทุมวดี
88	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	292,000	1	ประทุมวดี
89	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	อาคารชุด	คืนเงิน	163,000	1	ประทุมวดี
90	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	อาคารชุด	คืนเงิน	70,000	1	พัศศิริชัย
91	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	60,000	1	ภรณีพา
92	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	498,000	2	ภรณีพา
93	สาธารณูปโภคส่วนกลางไม่ เรียบร้อย	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ภรณีพา
94	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ภรณีพา
95	ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	73,000	1	สุที
96	ไม่แจ้งค่าใช้จ่ายการโอนล่วงหน้า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	80,000	2	ระวีพรรณ
97	ผู้ประกอบการไม่ชำระเงินตามคำ พิพากษา	อาคารชุด	คืนเงิน	1,900,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
98	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	อาคารชุด	คืนเงิน	367,815	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
99	ผู้ร้องขอค่าชำรุดบกพร่องคืนจาก เจ้าของคืนที่ได้ยึดไป	อพาร์ท เมนท์	คืนเงิน	1,710	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
100	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	อาคาร พาณิชย์	คืนเงิน	70,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
101	ไม่ดำเนินการตามโฆษณา	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	257,400	1	พัศศิริชัย
102	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	ที่ดินจัดสรร	โอน กรรมสิทธิ์	0	1	นิรุตต์
103	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	20,000	2	ภรณีพา
104	ก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	892,700	1	นิรุตต์
105	ปัญหาการเช่าพื้นที่ในศูนย์การค้า	เช่าพื้นที่	ยุติเรื่อง	7,000	1	ภรณีพา
106	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	20,000	1	นิรุตต์
107	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	146,600	1	ระวิพรรณ
108	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	อาคารชุด	คืนเงิน	80,800	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
109	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	อาคาร พาณิชย์	คืนเงิน	350,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
110	ขอลดเบี้ยปรับ เพราะขาดการชำระ ค่าส่วนกลางมา 5 ปี	อาคารชุด	ยุติเรื่อง	0	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
111	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วกู้ค่า	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	105,000	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
112	ไม่ดำเนินการตามโฆษณา	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	20	ประสิทธิ์ เดียงสา
113	ผู้ประกอบการจะเปลี่ยนแปลงแบบ บ้านและคิดราคาเพิ่ม	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	35,000	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
114	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
115	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	ที่ดินจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	จิตภา
116	ไม่มีการก่อสร้างเลย	เช่าพื้นที่	ยุติเรื่อง	0	1	จิตภา

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
117	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	อาคารชุด	คืนเงิน	40,000	1	จิตาภา
118	ผู้ประกอบการสร้างรั้วกันสระว่ายน้ำและที่ดินของผู้รื้อ	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	จิตาภา
119	ไม่มีการก่อสร้างเลย	อาคารชุด	คืนเงิน	178,000	1	จิตาภา
120	ไม่มีการก่อสร้างเลย	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	340,000	1	นิพนธ์
121	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	500,200	1	นิพนธ์
122	ปัญหาปลวกขึ้นบ้าน	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	พัศศิริชัย
123	ไม่มีการก่อสร้างเลย	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	132,100	1	พัศศิริชัย
124	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	80,000	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
125	ไม่ดำเนินการตามโฆษณา	เช่าพื้นที่	คืนเงิน	350,000	4	พัศศิริชัย
126	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	160,000	1	ระวีพรรณ
127	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	ภรณีพา
128	ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	125,000	1	สุที
129	ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	100,300	1	ภรณีพา
130	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	2	ภรณีพา
131	ผู้ประกอบการนำบ้านที่จองแล้วไป ขายต่อ	ทาวน์เฮาส์	คืนเงิน	276,000	1	ประสิทธิ์ ธน ประเสริฐ
132	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	ไม่ระบุ	1	ระวีพรรณ
133	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินแล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	ไม่ระบุ	1	ระวีพรรณ
134	ปัญหาค่าใช้จ่ายในการโอน กรรมสิทธิ์สูงเกินไป	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ระวีพรรณ
135	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	297,500	2	สุที
136	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	สัญญา ว่าจ้าง	คืนเงิน	40,000	1	นิพนธ์
137	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก่ลูกค้า	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	20,000	1	สุรียันต์

ตารางที่ 5.3 ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะเรื่องร้องเรียน	ประเภท	ข้อตกลง	จำนวนเงิน	ราย	เจ้าหน้าที่
138	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วก๊าซ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	ไม่ระบุ	1	สุรียันต์
139	ยอดเงินกู้ยืมสูงเกินไป	ทาวน์เฮาส์	ยุติเรื่อง	0	1	สุรียันต์
140	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	สัญญา ว่าจ้าง	คืนเงิน	138,600	1	นิพนธ์
141	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	อาคารชุด	ซ่อมแซม	0	1	สุที
142	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	48,000	1	ประสิทธิ์ ธนประเสริฐ
143	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	790,000	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
144	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	118,600	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
145	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	ไม่ระบุ	2	นิรุตต์
146	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ในแก๊วก๊าซ	อาคารชุด	คืนเงิน	307,000	1	ณัฐกานต์
147	ปัญหาค่าใช้จ่ายในการโอน กรรมสิทธิ์สูงเกินไป	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	4,600	1	ประสิทธิ์ เดียงสา
148	ผู้ร้องไม่ต้องการบ้านที่ได้จอง/ซื้อไว้	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	45,000	1	สุรียันต์
149	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	230,000	1	ทวิศักดิ์
150	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	อาคารชุด	คืนเงิน	80,200	1	ทวิศักดิ์
151	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	525,000	1	ณัฐกานต์
152	ผู้ร้องขอค่าธรรมเนียมภาษีธุรกิจที่ ได้ชำระไปคืน	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	43,000	1	นิพนธ์
153	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ระวีพรรณ
154	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	50,000	1	นิพนธ์
155	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	บ้านจัดสรร	คืนเงิน	119,000	1	สุที
156	ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	บ้านจัดสรร	ซ่อมแซม	0	1	ภรณีพา
157	ปัญหาสาธารณูปโภคส่วนกลาง	บ้านจัดสรร	ยุติเรื่อง	0	1	ภรณีพา
158	ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แล้ว ไม่ได้รับอนุมัติ	ที่ดินจัดสรร	คืนเงิน	150,000	1	ประทุมวดี
159	ปัญหาค่าประกันการเช่าพื้นที่ใน ศูนย์การค้า	เช่าพื้นที่	คืนเงิน	120,000	1	นิพนธ์



### 5.3 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

จากการศึกษาข้อมูล เอกสารเบื้องต้น และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมในรายละเอียดต่างๆ นั้น พบว่าผลการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี

ในกรณีแรกนั้น สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจอาจจะทำตามข้อตกลงที่ได้เจรจากันไว้ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจอาจทำการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นหลังการก่อสร้าง ผู้ประกอบธุรกิจอาจทำการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างหลังอื่นแทนให้กับผู้ร้องทุกข์ ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามที่ระบุในสัญญา หรือผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการจัดสร้างสาธารณูปโภคส่วนกลางตามที่ได้โฆษณาไว้ เป็นต้น หรือผู้ประกอบธุรกิจอาจจะชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ตามปัญหาเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ อาจมีการแบ่งชำระเป็นงวดๆ ไป โดยข้อตกลงต่างๆ ที่กล่าวไปแล้วนั้นจะมีการระบุในบันทึกข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ช่วยในการลงบันทึกและยังเป็นพยานในการบันทึกข้อตกลงนั้นๆ อันจะเป็นเอกสารหลักฐานทางกฎหมาย หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่ได้ตกลงไว้

ในส่วนแรกนี้จะเป็นการประมวลผลจากข้อมูลด้านเอกสาร จากการรวบรวม คำนวณ และขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสมุดบันทึกเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ดังแสดงในตารางที่ 5.3 สามารถสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ตามลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร ได้ดังตารางที่ 5.4 นี้

ตารางที่ 5.4 ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

บ้านจัดสรร	เรื่องร้องทุกข์	เรื่องที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้	ร้อยละ
ไม่มีการก่อสร้างเลย	179	5	2.79
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	266	16	6.02
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	133	2	1.50
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	198	10	5.05
มีการชำรุดหลังการปลูกสร้าง	43	8	18.60
อื่นๆ	363	50	13.77
รวม	1182	91	7.70

จากตารางที่ 5.3 พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดนั่นคือ ลักษณะเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการชำระค่างวดหลังการปลูกสร้าง โดยเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้รองลงมาจะเป็นเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจากการประมวลเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ในตารางที่ 5.3 แล้วนั้นพบว่าปัญหาในประเด็นอื่นๆ นั้น เช่น การขอเงินจองซื้อบ้านคือเพราะไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ทำการขอกู้ ปัญหาปลวกขึ้นบ้าน ปัญหาการก่อสร้างไม่ตรงตามแบบ ปัญหาการก่อสร้างไม่เรียบร้อย เป็นต้น

ส่วนเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ที่มีสัดส่วนน้อยลดหลั่นลงมาจนถึงน้อยที่สุดนั้นเป็นปัญหาร้องทุกข์ในประเด็นเหล่านี้คือ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ไม่มีการก่อสร้าง และไม่ดำเนินการตามสัญญา หากพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เหล่านี้แล้วเป็นปัญหาที่มีมูลค่าความเสียหายสูงมาก ด้วยเพราะว่า บ้านจัดสรรแต่ละหลัง หรืออาคารสโมสร ส่วนกลางที่ได้โฆษณาไว้ที่นั่นต่างก็มีมูลค่าสูงมาก ซึ่งอาจเพราะ “ผู้ประกอบการบางรายอาจมีเจตนาที่จะละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือไม่มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจสังหาริมทรัพย์” (อนุวัฒน์ ธรรมรัช, 2538: 71) ทำให้เกิดปัญหาลูกข่ายและผลกระทบต่อผู้บริโภคด้วย

ตารางที่ 5.5 ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทที่ดินจัดสรรที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ที่ดินจัดสรร	เรื่องร้องทุกข์	เรื่องที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้	ร้อยละ
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1	0	0.00
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	11	9	81.82
อื่นๆ	82	5	6.10
รวม	94	14	14.89

จากตารางที่ 5.5 พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทที่ดินจัดสรรที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดนั่นคือ เรื่องร้องทุกข์ลักษณะการไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน ส่วนเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดนั่นคือ เรื่องร้องทุกข์ลักษณะการไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ซึ่งจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่าจะเป็นการโฆษณาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคส่วนกลาง ซึ่งก็จะมีปัญหาลูกข่ายคลั่งกับที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร รวมถึงอาคารพาณิชย์และอาคารชุด

ตารางที่ 5.6 ตารางแสดงจำนวนลักษณะเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดและอาคารพาณิชย์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

อาคารชุดและอาคารพาณิชย์	เรื่องร้องทุกข์	เรื่องที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้	ร้อยละ
ไม่มีการก่อสร้างเลย	35	3	8.57
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	161	3	1.86
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	36	0	0.00
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	67	6	8.96
มีการชำรุดหลังการปลูกสร้าง	2	2	100.00
อื่นๆ	144	20	13.89
รวม	445	34	7.64

จากตารางที่ 5.6 พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดและอาคารพาณิชย์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดนั้นคือ ลักษณะเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง โดยเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้รองลงมา นั้นจะเป็นเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจากการประมวลเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ในตารางที่ 5.2 แล้วนั้นพบว่าปัญหาในประเด็นอื่นๆ นั้น เช่น การขอเงินจองซื้อบ้านคือเพราะไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ทำการขอกู้ ปัญหาค่าส่วนกลาง ปัญหาการต่อเติมอาคารบางส่วน เป็นต้น ส่วนเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้น้อยลดหลั่นลงมาจนถึงน้อยที่สุดนั้นเป็นปัญหาร้องทุกข์ในประเด็นเหล่านี้คือ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ไม่มีการก่อสร้าง มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จและไม่ดำเนินการตามสัญญา

ในส่วนที่สองของปัจจัยที่ทำให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ นั้น ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ กองซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี โดยจากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปปัจจัยโดยเรียงตามลำดับที่เจ้าหน้าที่ให้ความคิดเห็นตรงกันมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังตารางที่ 5.7 นี้

ตารางที่ 5.7 ตารางแสดงรายละเอียดปัจจัยในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ปัจจัย	รายละเอียด
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	1. ผู้ประกอบการธุรกิจยังดำเนินการทางธุรกิจอยู่ในปัจจุบัน 2. ผู้ประกอบการธุรกิจต้องการรักษาภาพลักษณ์ของบริษัท หรือองค์กรของตนเอง
ด้านผู้ร้องทุกข์	1. ผู้ร้องมีความพึงพอใจในค่าชดเชยที่ได้รับมากกว่าที่จะต้องเสียเวลาในการดำเนินคดีต่อไป
ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย	1. เรื่องร้องทุกข์มีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ก่อนหน้าแล้ว

โดยปัจจัยที่ทำให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ด้านผู้ประกอบการธุรกิจนั้น เจ้าหน้าที่ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในลำดับแรกนั้นผู้ประกอบการธุรกิจที่มาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยยังคงดำเนินการทางธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยต่อมาก็คือ ผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านั้นนั้นต้องการที่จะรักษาภาพลักษณ์ของบริษัทที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้ เพราะว่าหากไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยอาจจะไม่ต้องเสียค่าชดเชยตามข้อตกลงของผู้ร้องนั้น ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ซึ่งก็หมายถึงการดำเนินคดี และทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีการเปิดเผยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องถูกดำเนินคดีเหล่านี้ให้สาธารณชนรับทราบทางสื่อต่างๆ อันจะเป็นผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจบางรายพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ผลประกอบการ ตลอดจนการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจเอง อาจจะส่งผลเสียหายต่อผู้ประกอบการมากกว่าที่จะตกลงกันได้ ในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้

ในด้านของผู้บริโภคเอง ก็มีส่วนที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้นก็คือ ผู้ร้องทุกข์ที่มีความพึงพอใจในค่าชดเชย หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทของทางผู้ประกอบการ เนื่องจากด้วยผู้บริโภคโดยทั่วไปมักมีความรู้สึกว่าการดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดในระบบศาลของเมืองไทยมีความล่าช้าและอาจไม่ได้ค่าชดเชยเต็มจำนวนพียง จึงทำให้ผู้ร้องทุกข์บางส่วนพิจารณาถึงผลดีผลเสียในด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินคดี ตลอดจนความไม่สะดวกในการติดตามการดำเนินคดี เป็นต้น

#### 5.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นไม่มีการก่อสร้างและการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จเป็นปัญหาที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุด ลักษณะปัญหาของเรื่องร้องทุกข์ทั้งสองเรื่องนั้นเป็นลักษณะปัญหาทางกายภาพ ซึ่งการก่อสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ทุนทรัพย์ในการดำเนินการก่อสร้าง โดยในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นระบบการเงินที่จะเข้ามาหมุนเวียนในการดำเนินการก่อสร้างนั้นมาจากทั้งผู้ประกอบการ สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อและลูกค้าโครงการ ซึ่งในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกอบการบางส่วนที่ได้รับผลกระทบไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อเนื่องมาได้ และส่งผลให้ผู้บริโภคที่เป็นผู้ซื้อสินค้าได้รับผลโดยตรง และในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันนั้น ผู้ประกอบธุรกิจก็ไม่สามารถที่จะชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้องเรียนได้ หรือผู้ประกอบการบางรายได้หยุดดำเนินการทางธุรกิจไปแล้วด้วย ดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 ตารางแสดงอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

อุปสรรค	รายละเอียด
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ประกอบธุรกิจหยุดดำเนินการ หรือไม่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนได้</li> <li>2. ผู้ประกอบธุรกิจมีฝ่ายงาน หรือมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายมากกว่าผู้บริโภค</li> <li>3. ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานของคุณภาพอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน ไม่ตรงกัน หรือมีความต้องการไม่ตรงกัน</li> </ol>
ด้านผู้ร้องทุกข์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หากพิจารณาตามเอกสารหลักฐานแล้ว ผู้ร้องทุกข์บางรายเป็นฝ่ายผิดเอง</li> <li>2. ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานของคุณภาพอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน ไม่ตรงกัน หรือมีความต้องการไม่ตรงกัน</li> </ol>
ด้านกฎหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถดำเนินการบางเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรื่องที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดเอง หรือเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการพิจารณาลงมติ</li> </ol>

ในด้านผู้บริโภค ผู้บริโภคยังขาดความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีผู้เชี่ยวชาญหรือตัวแทนด้านกฎหมายที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดีกว่าผู้บริโภค ไม่ตกลงยอมความกับผู้ร้องเรียนในบางเรื่องร้องทุกข์ได้เช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 5.8

ในบางกรณีนั้น ผู้บริโภคขาดความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนเองตามกฎหมาย และขาดรอบคอบในการซื้อที่อยู่อาศัย เช่น ในกรณีการขอเงินจองซื้อบ้านคือเพราะไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ทำการขอกู้ ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบการธุรกิจนั้นตกลงกันด้วยวาจา ไม่ได้มีการระบุในสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งหากพิจารณาตามกฎหมายแล้วนั้น ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดไม่สามารถที่จะเรียกร้องเงินจองหรือเงินงวดที่ได้ชำระแล้วคืนได้

หรือในกรณีผู้ประกอบการรับสร้างบ้านไม่ดำเนินการตามสัญญา แม้ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นจะกระทำผิดจริง แต่ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ที่บัญญัติว่า “ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิด ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นผลประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็น **ส่วนรวม** คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการหรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล”

อีกทั้งในบางเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบการและผู้ร้องทุกข์มีความเห็นที่ขัดแย้งกัน ซึ่งในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจไม่สามารถระบุว่าเป็นความผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ เช่น เรื่องร้องทุกข์ในประเด็นการก่อสร้างไม่เรียบร้อยหรือไม่ได้มาตรฐาน ผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบการต่างก็มีความคิดเห็นในเรื่องมาตรฐาน หรือความเรียบร้อยของสิ่งปลูกสร้างในระดับที่แตกต่างกัน จึงเป็นอุปสรรคหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้กรณีพึงพอใจในข้อตกลงได้ง่าย ดังแสดงในตารางที่ 5.8

## บทที่ 6

### การวิเคราะห์ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 4 และบทที่ 5 นั้นสามารถนำมาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

6.2 ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา

6.3 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

6.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

6.5 ข้อค้นพบจากการวิจัย

6.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

**6.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้องพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547 ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 6.1.1 ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 จากตารางที่ 4.1 ถึง ตารางที่ 4.9 สามารถสรุป และลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการในกระบวนการที่ 1 การรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค ในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ได้ดังตารางที่ 6.1 นี้

ตารางที่ 6.1 ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายรับเรื่องร่วรร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียดปัญหา
1. ด้านปริมาณงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับผิดชอบจำนวนมาก และในบางครั้งมีงานอื่นแทรกเข้ามาด้วย</li> <li>เจ้าหน้าที่พิมพ์งานไม่3. เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมาก และมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่แจกจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่แต่ละรายมีเพียงคนเดียว</li> <li>เรื่องที่เสนอที่ประชุมไม่ได้รับการพิจารณา เพราะวาระการประชุมมีจำนวนมาก มีการเจรจาไกลเกลี่ยในที่ประชุม เป็นต้นสามารถจัดพิมพ์งานได้ตามกำหนด</li> </ol>
2. ด้านผู้ร้องทุกข์	<ol style="list-style-type: none"> <li>หากเป็นเรื่องที่ร้องเรียนผ่านร้านสะดวกซื้อจะมีปัญหามาก เช่น เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้ เป็นต้น</li> <li>บางรายต้องพูดคุย สรุปประเด็นนาน เพราะผู้ร้องอาจจะอายุมาก การศึกษาไม่สูงนัก</li> <li>ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องและผู้ถูกร้องไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถจัดส่งหนังสือได้ทันตามกำหนด</li> </ol>
3. ด้านการประสานงาน เอกสารหลักฐาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งมาล่าช้า หรือได้รับไม่ครบถ้วน</li> <li>เรื่องที่เสนอที่ประชุมไม่ผ่านการพิจารณา เพราะยังขาดเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน</li> </ol>
4. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานภายใน สคบ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดแน่นอน</li> <li>ขั้นตอนในการดำเนินการ เช่น เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจไม่อยู่หรือติดราชการ เป็นต้น</li> </ol>
5. ด้านผู้ประกอบการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ในการเจรจาไกลเกลี่ยครั้งแรกมักมีตัวแทน หรือทนายของฝ่ายผู้ประกอบการมาแทน เพียงเพื่อรับฟังรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์และความต้องการของผู้ร้อง แล้วนำกลับไปรายงาน หรือพิจารณาก่อนค่อยกลับมาเจรจาไกลเกลี่ยอีกครั้ง</li> <li>ผู้ประกอบการบางรายไม่มาร่วมเจรจาไกลเกลี่ย</li> </ol>

จากตารางที่ 6.1 จะเห็นได้ว่าปัญหาอุปสรรคด้านปริมาณงานเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินการต่างๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรนั้นไม่เพียงพอ “อาจเพราะองค์กรมีขนาดเล็ก” (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2539: 202) และ



เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญชำนาญในการดำเนินการ ดังเห็นได้จากที่รายละเอียดปัญหาด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร

ปัญหาลำดับต่อมาก็คือ ปัญหาการประสานงานด้านเอกสารหลักฐาน เพราะมีความสำคัญต่อการพิจารณาในกระบวนการรับเรื่องและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ หากวิเคราะห์จากปัญหาด้านเอกสารหลักฐาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังเป็นปัญหาอุปสรรค ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ธรรมรัช (2538: 73) ที่ว่า “อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายต่างๆ ขาดการประสานงาน ขาดการเอาใจใส่ดูแล ปฏิบัติงานล่าช้า หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมากมายและมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ”

และปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานเป็นปัญหาอุปสรรค ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนี้ทั้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ประกอบธุรกิจ และเจ้าหน้าที่บุคลากรภายในสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภคต้องให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความร่วมมือ ความจริงใจในการร่วมแก้ไขปัญหาร้องทุกข์นี้ และเจ้าหน้าที่บุคลากรต้องให้ความใส่ใจ ทุ่มเตอต่อการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามอำนาจหน้าที่ของตน

และจากผลการศึกษาในบทที่ 4 จากตารางที่ 4.10 ถึง ตารางที่ 4.14 สามารถสรุป และลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการในกระบวนการที่ 2 การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ได้ดังตารางที่ 6.2 นี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.2 ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายคดี กองนิติการ

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียดปัญหา
1. ด้านปริมาณงาน	1. มีงานที่รับผิดชอบมาก หรือมีงานด่วนต้องเร่งดำเนินการก่อน 2. ในบางคดีมีเอกสารจำนวนมาก จึงต้องใช้เวลาในการจัดรวบรวมและจัดเตรียมเพื่อส่งให้พนักงานอัยการ
2. ด้านผู้ร้องทุกข์	1. ติดต่อผู้ร้องทุกข์ไม่ได้ หากเอกสารไม่สมบูรณ์ครบถ้วน เนื่องจากผู้ร้องทุกข์บางรายอาจเปลี่ยนแปลงที่อยู่ได้
3. ด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน	1. เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ชัดเจน 2. หากผู้ถูกร้องปิดกิจการ ทำให้ไม่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ซึ่งต้องดำเนินการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญา 3. ต้องใช้เวลาในการคัดทะเบียนนิติบุคคล
4. ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	1. ติดต่อผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้ หากเอกสารไม่สมบูรณ์ครบถ้วน 2. หากผู้ถูกร้องปิดกิจการ ทำให้ไม่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ซึ่งต้องทำการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญา 3. ในบางคดี ไม่สามารถสืบหาทรัพย์สินของจำเลยไม่ได้เต็มตามจำนวนฟ้อง

จากตารางที่ 6.2 ในส่วนของกระบวนการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคจะมีลักษณะปัญหาอุปสรรคคล้ายกับกระบวนการรับเรื่องและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่กล่าวไปแล้วนั้นคือ ปัญหาอุปสรรคด้านปริมาณงานเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินการต่างๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรนั้นไม่เพียงพอ “อาจเพราะองค์กรมีขนาดเล็ก” (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2539: 202) และปัญหาลำดับต่อมาก็คือ ปัญหาการประสานงานด้านเอกสารหลักฐาน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าเนื่องจาก “กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมากมายและมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ” (อนุวัฒน์ ธรรมธัช, 2538: 73) ส่งผลให้การดำเนินการแต่ละขั้นตอนที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังเป็นปัญหาอุปสรรคส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าได้

ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานเป็นปัญหาอุปสรรค ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนี้ทั้งผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการ ผู้ร้องทุกข์ คือ ผู้ประกอบการ

ต้องให้ความร่วมมือ ความจริงใจในการร่วมแก้ไขปัญหาร้องทุกข์นี้ ผู้บริโภคต้องให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามส่วนหนึ่งมาจากระยะเวลาในการดำเนินการที่ผ่านมาใช้เวลาค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ร้องทุกข์บางรายอาจมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยได้เช่นกัน

### 6.1.2 ระดับเจ้าหน้าที่บริหาร

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 6.3 ตารางแสดงรายละเอียด ลำดับความสำคัญปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรค	รายละเอียดปัญหา
1. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร	1. จำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณที่มีหลายหน้าที่และมีจำนวนมาก 2. สถานะของเจ้าหน้าที่บุคลากรในปัจจุบันเป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว 3. เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในการดำเนินการ
2. ด้านผู้ร้องทุกข์	1. ขาดความรู้ในสิทธิ และหน้าที่ของตนเองในการซื้อที่อยู่อาศัย 2. ขาดความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. ด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน	1. เอกสารหลักฐานในการพิจารณาไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ 2. การประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในส่วนของเอกสารหลักฐานมีความล่าช้า และระบบการดำเนินการก็ไม่ใช่ระบบ One Stop Service
4. ด้านขั้นตอนการดำเนินการภายในสคบ.	1. การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน
5. ด้านงบประมาณสถานที่	1. งบประมาณมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถดำเนินการ หรือประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สถานที่ดำเนินการในปัจจุบันค่อนข้างคับแคบ การดำเนินการและการจัดเก็บเอกสารหลักฐานไม่สะดวกนัก

จากตารางที่ 6.3 เจ้าหน้าที่ระดับบริหารงานต่างให้ความเห็นที่สอดคล้องกันคือ ปัญหาอุปสรรคด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินการต่างๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรนั้นไม่เพียงพอ และสถานะของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว อาจเพราะ “องค์กรมีขนาดเล็ก” (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2539: 202) ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่บางส่วนมีการโยกย้ายหน้าที่การงานเพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของตน ส่งผลให้การดำเนินการต่างๆ ขาดความต่อเนื่อง และขาดความเชี่ยวชาญ

ปัญหาอุปสรรคลำดับต่อมาก็คือ ปัญหาการประสานงานด้านเอกสารหลักฐาน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า เนื่องจาก “กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมากมายและมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ” (อนุวัฒน์ ธรรมรัช, 2538: 73) ส่งผลให้การดำเนินการแต่ละขั้นตอนที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังเป็นปัญหาอุปสรรค ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าได้

ปัญหาด้านผู้บริโภครวม ก็เป็นปัญหาหนึ่งที่ส่งผลให้มีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก เพราะผู้บริโภคเองก็ขาดความรู้ในสิทธิ และหน้าที่ของตนเองในการซื้อที่อยู่อาศัย ที่จะต้องมีความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล หรือเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ธรรมรัช (2538: 73)

รวมทั้งปัญหาอุปสรรคด้านงบประมาณก็เช่นกัน ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ธรรมรัช (2538: 73) ที่ว่า “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับงบประมาณจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ หรือได้รับการสนับสนุนในด้านการใช้สื่อของรัฐเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์น้อยมาก ทำให้การดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยหน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง” อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการเรียนของผู้บริโภคได้

**6.1.3 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

การเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากความเห็นเจ้าหน้าที่ทั้งระดับปฏิบัติงานและระดับบริหารงาน จะเป็นการยืนยัน ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน จึงได้นำผลการศึกษาและวิเคราะห์จากตารางที่ 6.1 , 6.2 และตารางที่ 6.3 มาเปรียบเทียบดังแสดงในตารางที่ 6.4 นี้

ตารางที่ 6.4 ตารางแสดงเปรียบเทียบลำดับ ความสำคัญปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารงาน

ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ระดับเจ้าหน้าที่บริหารงาน
<p><b>1. ด้านปริมาณงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับผิดชอบจำนวนมาก และในบางครั้งมีงานอื่นแทรกเข้ามาด้วย</li> <li>- เจ้าหน้าที่พิมพ์งานไม่สามารถจัดพิมพ์งานได้ตามกำหนด</li> <li>- เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมาก และมีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จ่ายงานมีเพียงคนเดียว</li> </ul>	<p><b>1. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณที่มีหลายหน้าที่ และมีจำนวนมาก</li> <li>- สถานะของเจ้าหน้าที่บุคลากรในปัจจุบันเป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว</li> <li>- เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในการดำเนินการ</li> </ul>
<p><b>2. ด้านผู้บริโภค</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากเป็นเรื่องที่ร้องเรียนผ่านร้านสะดวกซื้อจะมีปัญหามาก เช่น เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ เป็นต้น</li> <li>- เอกสารหลักฐานจากผู้บริโภค เพื่อประกอบการพิจารณาไม่สมบูรณ์ครบถ้วน</li> </ul>	<p><b>2. ด้านผู้บริโภค</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดความรู้ในสิทธิ และหน้าที่ของตนเองในการซื้อที่อยู่อาศัย ทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ</li> <li>- เอกสารหลักฐานในการพิจารณาไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์</li> </ul>
<p><b>3. ด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งมาล่าช้า หรือได้รับไม่ครบถ้วน</li> <li>- ต้องดำเนินการปิดหนังสือบอกเลิกสัญญา ในกรณีผู้ถูกร้องปิดกิจการ</li> <li>- ต้องใช้เวลาในการคัดทะเบียนนิติบุคคล</li> </ul>	<p><b>3. ด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนของเอกสารหลักฐานมีความล่าช้า และระบบการดำเนินการก็ไม่ใช้ระบบ One Stop Service</li> </ul>
<p><b>4. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานภายใน สคบ.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดแน่นอน</li> <li>- ขั้นตอนในการดำเนินการ เช่น เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่อยู่หรือติดราชการ เป็นต้น</li> </ul>	<p><b>4. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานภายใน สคบ.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกำหนดแน่นอน</li> </ul>
<p><b>5. ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการธุรกิจบางรายหยุดดำเนินธุรกิจ</li> </ul>	<p><b>5. ด้านงบประมาณ สถานที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับงบประมาณจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค</li> <li>- สถานที่ในการดำเนินการ จัดเก็บเอกสารคับแคบ</li> </ul>

จากตารางที่ 6.4 จะเห็นได้ว่า ปัญหาอุปสรรคด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นปัญหาอุปสรรคที่สอดคล้องกัน และสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการต่างๆ เป็นอย่างมาก โดยอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรนั้นไม่เพียงพอ และสถานะของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว “อาจเพราะองค์กรมีขนาดเล็ก” (อิทธิพร แก้วทิพย์, 2539: 202) ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ บางส่วนมีการโยกย้ายหน้าที่การงานเพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของตน ส่งผลให้การดำเนินการต่างๆ ขาดความต่อเนื่อง และขาดความเชี่ยวชาญ เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญที่ควรมีการแก้ไข ปรับปรุง โดยเร็วตามข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 4

สำหรับปัญหาอุปสรรคลำดับสองนั้นก็คือ ปัญหาด้านผู้บริโภคนั้นเป็นปัญหาหนึ่งที่ส่งผลให้มีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก เพราะผู้บริโภคเองก็ขาดความรู้ในสิทธิ และหน้าที่ของตนเองในการซื้อที่อยู่อาศัย ที่จะต้องมีความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล หรือเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ธรรมธัช (2538: 73) และส่งผลต่อพิจารณาของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย เพราะผู้ร้องทุกข์ไม่มีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารหลักฐาน หรือบางรายอาจปกปิดข้อเท็จจริงจึงส่งผลต่อการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ที่อาจคลาดเคลื่อนได้

ปัญหาอุปสรรคลำดับต่อมาคือ ปัญหาการประสานงานเอกสารหลักฐาน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า “เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมากมายและมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ” (อนุวัฒน์ ธรรมธัช, 2538: 73) อีกทั้งระบบการดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยเรานั้น ไม่ใช่ระบบการดำเนินการแบบ One Stop Service ที่มี “จุดประสงค์ให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของประชาชน” (นันทวัฒน์ วุฒินันท์, 2545: 38) ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการแต่ละขั้นตอนที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังเป็นปัญหาอุปสรรค ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าได้

ปัญหาอุปสรรคลำดับต่อมาคือ ปัญหาขั้นตอนการดำเนินการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในขั้นตอนการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการประชุมที่ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการระดับสูงจากหน่วยงานสำคัญของประเทศ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ไม่อาจสามารถกำหนดการณ์ต่างได้ จึงเป็นปัญหาในขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการดำเนินการทั้งหมด

ปัญหาอุปสรรคด้านงบประมาณที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับงบประมาณจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ดำเนินการขาดประสิทธิภาพ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ธรรมธัช (2538: 73) ที่ว่า “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับงบประมาณจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ หรือ

ได้รับการสนับสนุนในด้านการใช้สื่อของรัฐเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์น้อยมาก ทำให้การดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยหน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง” อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการเรียนของผู้บริโภคได้

โดยสรุปปัญหาอุปสรรคเรียงตามความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุง แก้ไขเพื่อช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2547 สามารถลำดับได้ดังนี้ 1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร 2) ปัญหาด้านผู้บริโภคหรือผู้ซื้อที่อยู่อาศัย 3) ปัญหาด้านการประสานงานเอกสารหลักฐาน 4) ปัญหาด้านขั้นตอนการดำเนินการภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 5) ปัญหาด้านงบประมาณสถานที่ และปัญหาด้านผู้ประกอบการ

## 6.2 ผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคค้ำสัญญา

เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากและมีหลากหลายลักษณะปัญหา โดยจากการหมวดหมู่ประเภทของที่อยู่อาศัยที่มีการร้องทุกข์กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกองคุ้มครองผู้บริโภคค้ำสัญญาได้จัดแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ บ้านจัดสรร ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด รวมถึงอาคารพาณิชย์ ซึ่งจากผลการศึกษาเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ในแต่ละประเภทที่อยู่อาศัยที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 หากนำเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุดและน้อยที่สุดของแต่ละประเภท โดยการนำตารางที่ 4.4 , ตารางที่ 4.5 และ ตารางที่ 4.6 มารวบรวม และประมวลผลรวมดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 เรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุดและน้อยที่สุดของที่อยู่อาศัยแต่ละประเภท

ประเภทที่อยู่อาศัย	เรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุด	เรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้น้อยที่สุด
บ้านจัดสรร	สิ่งปลูกสร้างมีการชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา
ที่ดินจัดสรร	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา
อาคารชุด / อาคารพาณิชย์	สิ่งปลูกสร้างมีการชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา

จากตารางที่ 6.5 จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร อาคารชุดรวมถึงอาคารพาณิชย์นั้นเป็นเรื่องร้องทุกข์เรื่องสิ่งปลูกสร้างมีการชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีสัดส่วนสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุด โดยวิเคราะห์แล้วพบว่า หากเทียบเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดที่มีการร้องเรียนมานั้น มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไม่สูงนักเพราะเป็นเพียงบางส่วนของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งหากเทียบกับเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ แล้วนั้นที่มีความเสียหายมากกว่า เช่น ปัญหาไม่มีการก่อสร้างเลย หรือก่อสร้างไม่แล้วเสร็จเป็นความเสียหายอบทั้งหมดของอาคารสิ่งปลูกสร้าง อาจด้วยเหตุนี้ที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจยินยอมและมีความสามารถที่จะชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ได้มากกว่าเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ ที่มีมูลค่าความเสียหายสูง เช่น การไม่ก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ หรือการไม่โอนกรรมสิทธิ์ เป็นต้น หรืออาจเพราะด้วยผู้ประกอบการธุรกิจยังดำเนินการ ไม่ได้ประสบปัญหาจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา ผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถที่จะชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากได้นำเงินดังกล่าวไปใช้แล้วและไม่มีเงินจะใช้คืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ “ผลพวงจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตลอดปี พ.ศ.2540 จนถึงปัจจุบันที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เมื่อมีปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินโดยโยงมาจากที่รัฐบาลสั่งปิดสถาบันการเงินทั้ง 56 ไฟแนนซ์” (อนุวัฒน์, 2538 : 71)

เรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้น้อยที่สุดของที่อยู่อาศัยทั้งประเภทบ้านจัดสรร ที่ดินจัดสรร อาคารชุดรวมถึงอาคารพาณิชย์ นั้นพบว่าเรื่องร้องทุกข์เรื่องการไม่ดำเนินการตามที่โฆษณาเป็นเรื่องที่เจรจาไกล่เกลี่ยได้น้อยที่สุด อาจเพราะด้วย การไม่ได้ดำเนินการโฆษณาตามที่ผู้ประกอบการได้สัญญาหรือโฆษณาไว้ นั้นสิ่งที่ได้โฆษณานั้นเป็นสิ่งปลูกสร้างส่วนกลางที่อยู่ภายในโครงการ เมื่อผู้ประกอบการได้ดำเนินการก่อสร้างบ้านพักอาศัย อาคารชุดหรืออาคารพาณิชย์แล้ว สิ่งปลูกสร้างส่วนกลางจึงถูกละเลยเมื่อผู้ประกอบการได้ผลตอบแทนทางธุรกิจไปแล้ว อีกทั้งจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ต่างได้ให้ความเห็นว่าสิ่งปลูกสร้างส่วนกลางมักจะมีการก่อสร้างภายหลังจากที่อาคารพักอาศัยก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งส่วนกลางนี้ก็ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน จึงทำให้ผู้ประกอบการจะละเลยที่จะก่อสร้างส่วนกลางนี้ให้กับผู้ซื้อที่อยู่อาศัยตามที่ได้โฆษณา แม้จะได้มีการขออนุญาตจัดสรรอย่างถูกต้องแล้วก็ตาม

และหากนำตาราง 5.3 ที่แสดงเรื่องร้องเรียนที่เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มาจัดแยกตามหมวดหมู่ของปัญหาที่มีการร้องเรียนนั้นสามารถชี้ให้เห็นถึงข้อตกลงหรือวิธีการดำเนินการชดเชยความเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ ของผู้ประกอบการในแต่ละปัญหาร้องทุกข์นั้น ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 6.6 นี้



ตารางที่ 6.6 ตารางแสดงข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ในแต่ละลักษณะเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	ตกลงกันได้ (เรื่อง)	การชดเชย ความเสียหาย	ค่าชดเชย (บาท)
ไม่มีการก่อสร้างเลย	214	7	คืนเงิน	36,000 - 340,000
		1	โอนบ้านแทน	
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	427	18	คืนเงิน	43,000 - 525,000
		1	โอนกรรมสิทธิ์	
ไม่ดำเนินการตาม โฆษณา	170	1	คืนเงิน	257,400
		1	ยุติเรื่อง	
ไม่ดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์	276	19	คืนเงิน	20,000 - 2,108,911
		6	โอนกรรมสิทธิ์	
ชำรุดหลัง การปลูกสร้าง	45	5	คืนเงิน	40,000 - 200,000
		10	ซ่อมแซม	
อื่นๆ เช่น ขอกู้ไม่ผ่าน	589	55	คืนเงิน	3,500 - 2,850,000
		19	ยุติเรื่อง	
		2	ซ่อมแซม	

จากตารางที่ 6.6 จะเห็นได้ว่าผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายระหว่างคู่กรณีที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากเรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นสามารถแยกเป็นประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากในลักษณะเดียวกันได้ 5 ลักษณะเรื่องโดยอ้างอิงจากการจัดหมวดหมู่ลักษณะเรื่องร้องทุกข์ของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ซึ่งแต่ละเรื่องร้องทุกข์ต่างก็มีผลการเจรจาไกล่เกลี่ยแตกต่างกันไป ดังนี้

ปัญหาเรื่องทุกข์ลักษณะแรกนั้นก็คือ เรื่อง “ไม่มีการก่อสร้างเลย” ซึ่งผู้ประกอบการก็ไม่ได้มีการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างเลยไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัยประเภทใด เช่น บ้านจัดสรร ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์หรืออาคารชุด เป็นต้น โดยปล่อยให้พื้นที่จัดสรรถูกทิ้งรกร้าง มีหญ้าขึ้นปกคลุม โดยมีการร้องเรียนในลักษณะนี้ทั้งสิ้นกว่า 214 เรื่อง ซึ่งสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ทั้งสิ้น 8 เรื่อง โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายได้สองลักษณะคือ ส่วนใหญ่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการทั้งสิ้น 7 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้

ร้องทุกข์ตั้งแต่ 36,000 ถึง 340,000 บาท และผู้ประกอบการธุรกิจจะทำการโอนกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้างหลังอื่นให้ผู้ร้องแทนอีก 1 เรื่อง

ปัญหาร้องทุกข์ลักษณะที่มีการร้องเรียนสูงที่สุดก็คือ เรื่อง “มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ” ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจได้มีการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัยประเภทใดทั้งบ้านจัดสรร ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์หรืออาคารชุด แล้วถึงประมาณหนึ่งแต่ก็ได้หยุดการก่อสร้างไม่ว่าด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม เช่น มีการก่อสร้างโครงสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่ได้ดำเนินการงานสถาปัตยกรรมต่อแต่อย่างใด จากผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย มีการร้องเรียนในประเด็นนี้ทั้งสิ้นกว่า 427 เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ทั้งสิ้น 19 เรื่อง โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายได้สองลักษณะคือ ส่วนใหญ่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจทั้งสิ้น 18 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ตั้งแต่ 43,000 ถึง 525,000 บาท และผู้ประกอบการธุรกิจจะทำการโอนกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้างหลังอื่นให้ผู้ร้องแทนอีก 1 เรื่อง

ปัญหาร้องทุกข์ลักษณะต่อมานั้นก็คือ เรื่อง “ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา” ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจบางรายได้มีการโฆษณาเกี่ยวกับโครงการไม่ว่าจะเป็นตัวอาคารที่อยู่อาศัย หรือสิ่งปลูกสร้าง ส่วนกลางที่จะมีการก่อสร้างเพื่อให้บริการสำหรับผู้ซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการ โดยจากผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย มีการร้องเรียนในประเด็นนี้ทั้งสิ้นกว่า 170 เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ 2 เรื่อง โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายได้สองลักษณะคือ ผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจ 1 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ 257,400 บาท และยุติเรื่องโดยจะดำเนินการตามที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันอีก 1 เรื่อง

ปัญหาร้องทุกข์ลักษณะต่อมานั้นก็คือ เรื่อง “ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์” ไม่ว่าอาจจะเกิดจะเพราะความเจตนาหรือไม่เจตนาของผู้ประกอบการธุรกิจในการฉ้อโกงผู้ซื้อที่อยู่อาศัย หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากฝ่ายผู้ซื้อที่อยู่อาศัยเอง โดยจากผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย มีการร้องเรียนในประเด็นนี้ทั้งสิ้นกว่า 265 เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ 25 เรื่อง โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายได้สองลักษณะคือ ส่วนใหญ่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจทั้งสิ้น 19 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ 20,000 ถึง 2,108,911 บาท และอีกส่วนหนึ่งผู้ประกอบการธุรกิจจะทำการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินจัดสรร หรือสิ่งปลูกสร้างให้ผู้ร้องอีก 6 เรื่อง

ปัญหาร้องทุกข์ลักษณะเดียวกันประเด็นสุดท้ายก็คือ เรื่อง “ชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง” ไม่ว่าจะในกรณีใดๆ ก็ตาม เช่น การรั่วซึมของหลังคา ผนังฉาบปูนมีรอยร้าว หรือปัญหาชำรุดอื่นใดที่เกิดขึ้น โดยจากผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย มีการร้องเรียนในประเด็นนี้ทั้งสิ้นกว่า 45 เรื่อง สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ 2 เรื่อง โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการ

ชดเชยความเสียหายได้สองลักษณะคือ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะดำเนินการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไขความชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้องทุกข์ทั้งสิ้น 10 เรื่อง และอีกส่วนหนึ่งผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจทั้งสิ้น 19 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ตั้งแต่ 40,000 ถึง 200,000 บาท

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องทุกข์ในลักษณะอื่นๆ ที่มีได้มีการจัดเก็บและแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ ซึ่งมีการร้องเรียนทั้งสิ้นกว่า 589 เรื่อง โดยจากบันทึกเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ทั้งสิ้น 76 เรื่อง เช่น เรื่องขอเงินค่าจูงคืนเนื่องจากสถาบันการเงินไม่อนุมัติการขอกู้เงิน เรื่องไม่ได้ของก้านดามที่ตกลงไว้ เรื่องมีปัญหาในเรื่องค่าส่วนกลาง เรื่องไม่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นต้น โดยสามารถแยกข้อตกลงหรือวิธีการชดเชยความเสียหายได้สามลักษณะคือ ลักษณะที่หนึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจทั้งสิ้น 55 เรื่อง โดยชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ตั้งแต่ 3,500 ถึง 2,850,000 บาท ลักษณะที่สองยุติเรื่องโดยจะดำเนินการตามที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันทั้งสิ้น 19 เรื่อง และลักษณะสุดท้ายผู้ประกอบการดำเนินการปรับปรุง แก้ไขความชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้องทุกข์อีก 2 เรื่อง

และจากตารางจะเห็นได้ว่าผลการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้นสามารถจัดแบ่งการดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจที่ชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้องทุกข์ได้ 4 ลักษณะดังนี้

1. การคืนเงินหรือชดเชยค่าเสียหายซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินการไม่ว่าผู้ร้องทุกข์จะร้องเรียนในประเด็นใดๆ ก็ตาม โดยค่าเสียหายที่ได้มีการบันทึกตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกันนั้นตั้งแต่ 3,500 ถึง 2,850,000 บาท ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมักใช้วิธีการนี้ชดเชยความเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นร้องทุกข์ใดๆ ทั้งเรื่องไม่มีการก่อสร้างเลย เรื่องการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ เรื่องไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา เรื่องไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ เรื่องชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้าง และเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ

2. การยุติเรื่อง โดยที่ฝ่ายผู้ประกอบการอาจดำเนินการใดๆ ตามที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกัน และได้ตกลงยินยอมยุติเรื่องร้องทุกข์นั้น เช่น ปัญหาไม่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง โดยฝ่ายผู้ประกอบการยินยอมดำเนินการตามที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการ เป็นต้น หรือการดำเนินการอื่นใดที่อาจไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเรื่องร้องทุกข์ที่มีการยุติเรื่อง โดยผู้ประกอบการดำเนินการใดๆ เพื่อชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นเรื่องไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา และเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ

3. การซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งเกิดจากปัญหาความไม่เรียบร้อย ความบกพร่องในการดำเนินการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง หรือสาธารณูปโภคส่วนกลางของโครงการของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นการหนึ่งที่ผู้ประกอบการดำเนินการชดเชยความเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์

จึงเห็นได้ว่าจะมีการชดเชยความเสียหายโดยการซ่อมแซม แก้ไขในเรื่องร้องทุกข์เฉพาะเรื่องชำรุดบกพร่องหลังการก่อสร้างซึ่งครอบคลุมเฉพาะอาคารพักอาศัยไม่รวมพื้นที่ส่วนกลาง และเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ นั่นก็คือ ส่วนที่เป็นพื้นที่ส่วนกลางมีความเสียหาย ไม่เรียบบร้อย

4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้กับผู้ร้องทุกข์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการชดเชยความเสียหายเท่าเกิดขึ้นให้กับผู้ร้องทุกข์ โดยเฉพาะในเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะเรื่องไม่มีการก่อสร้างเลย เรื่องการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ และเรื่องไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์

ทั้งนี้วิธีการดำเนินการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบการธุรกิจนั้น อาจจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ร้องทุกข์ในแต่ละปัญหาเรื่องเรียนนั้น และความสะดวกของผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น ในกรณีที่ร้องเรียนปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการก่อสร้างเลย หรือก่อสร้างบางส่วนแต่ไม่แล้วเสร็จ ซึ่งผู้ซื้อที่อยู่อาศัยโดยส่วนใหญ่ย่อมคาดหวังสูงในที่อยู่อาศัยไม่ว่าประเภทใดๆ และอยากที่จะได้ที่อยู่อาศัยนั้นมากกว่าการชดเชยด้วยเงิน แต่ก็มีผู้ประกอบการเพียงไม่กี่รายที่สามารถหรือยอมชดเชยด้วยสิ่งปลูกสร้างให้แก่ผู้ร้องทุกข์

แต่โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการจะชดเชยความเสียหายด้วยเงินตามมูลค่าเสียหายบ้าง หรือไม่เต็มตามมูลค่าเสียหายบ้าง เพราะด้วยความสะดวกในการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมากนัก รวมถึงในบางลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับค่าดำเนินการต่างๆ เช่น ค่ามิเตอร์ไฟฟ้า ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าสมาชิกสนามกอล์ฟ ค่าส่วนกลาง หรือการที่สถาบันการเงินไม่อนุมัติตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอกู้สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยจึงขอเงินที่ได้ชำระให้กับผู้ประกอบการแล้วคืน เป็นต้น ดังนั้นการชดเชยความเสียหายจึงเป็นการชดเชยด้วยเงินตามปัญหานั้นๆ

### 6.3 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายคือ ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้ตามข้อตกลงหรือการดำเนินการชดเชยความเสียหายวิธีต่างๆ ที่ผู้ประกอบการได้ทำสัญญาตามบันทึกข้อตกลงกับผู้ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น การดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขความชำรุดบกพร่องในอาคารสิ่งปลูกสร้าง การดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินให้แก่ผู้ร้องทุกข์ หรือการดำเนินการใดๆ ก็ตามจากการประมวณผล โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องดังผลการศึกษาในบทที่ 5 ที่กล่าวมาแล้วนั้น และเรื่องร้องทุกข์ที่มีสัดส่วนสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากที่สุดสามารถสรุปปัจจัยในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.7 ตารางแสดงสรุปปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ด้าน	ปัจจัย
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	- การรักษาภาพลักษณ์ของบริษัท หรือองค์กรของตน
ด้านผู้ร้องทุกข์	- ความประนีประนอมของผู้ร้องทุกข์แต่ละราย
ด้านเจ้าหน้าที่	- ทักษะหรือความเชี่ยวชาญในการเจรจาไกล่เกลี่ย
ด้านเรื่องร้องทุกข์	- เรื่องร้องทุกข์เรื่องสิ่งก่อสร้างมีการชำรุดหลังการปลูกสร้างในที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรร และอาคารชุด เรื่องร้องทุกข์เรื่องไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยประเภทที่ดินจัดสรร

จากตารางที่ 6.7 สามารถวิเคราะห์ได้ว่ามาตรการทางกฎหมาย โดยการประกาศรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการเอาผิดเอาเปรียบกับผู้บริโภคสู่สาธารณชน เป็นมาตรการหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการคำนึงถึงในการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องทุกข์ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการดำเนินการทางธุรกิจต่อไปของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจบางรายจึงตกลงตามเงื่อนไข หรือข้อเรียกร้องของผู้ร้องทุกข์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างกันนี้ เพื่อต้องการรักษาภาพลักษณ์ของตน ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินการทางธุรกิจต่อไป

อีกทั้งลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ เรื่องสิ่งปลูกสร้างมีการชำรุดหลังการปลูกสร้างนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไม่สูงนัก หากเทียบกับเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ ที่มีการร้องเรียนแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจจึงยอมชดเชย หรือดำเนินการตามที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการ ซึ่งอาจจะวิเคราะห์ได้ว่า ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้น ส่วนใหญ่เป็นการลงทุนที่มีมูลค่าสูงมาก หากเปรียบเทียบค่าเสียหายในเรื่องชำรุดบกพร่องหลังการปลูกสร้างและผลตอบแทนที่สูงมาก ถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ผู้ประกอบการธุรกิจจึงไม่ยากที่จะให้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์นี้ใช้เวลาไม่นาน และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งก็ไม่น่าเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการธุรกิจด้วยเช่นกัน

ส่วนทางด้านฝ่ายผู้ร้องทุกข์นั้น หากผู้ร้องทุกข์บางรายมีความเข้าใจ และมีการใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ประกอบการธุรกิจแล้วนั้น เมื่อได้รับการพิจารณาของผู้ประกอบการธุรกิจจากที่ได้เสนอไปนั้นแล้ว พิจารณาไตร่ตรองแล้วพึงพอใจถึงค่าชดเชยที่ได้ และเวลาหรือสิ่งอื่นใดที่อาจจะต้องเสียไปในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจ หรือหากเมื่อดำเนินคดีจนถึงที่สุดแล้วก็อาจจะไม่ได้ค่าชดเชย หรือค่าเสียหายตามที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการตั้งแต่วันที่ขึ้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นได้

และจากตารางที่ 5.3 หากนำผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ซึ่งเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยใน

ขั้นตอนนี้ สามารถสรุปผลการดำเนินการในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่แต่ละรายได้ดังตารางที่ 6.8 นี้

ตารางที่ 6.8 แสดงจำนวนผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ ของเจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ลำดับที่	จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้
1	31 เรื่องร้องทุกข์ ขึ้นไป	1
2	26 – 30 เรื่องร้องทุกข์	0
3	21 – 25 เรื่องร้องทุกข์	0
4	16 – 20 เรื่องร้องทุกข์	3
5	11 – 15 เรื่องร้องทุกข์	3
6	6 – 10 เรื่องร้องทุกข์	6
7	1 – 5 เรื่องร้องทุกข์	2

จากตารางที่ 6.8 สามารถบ่งบอกได้ถึงความเชี่ยวชาญชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย จากจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งสิ้น 14 คน มีหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยกันทั้งหมด ซึ่งจะเห็นได้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากกว่า 30 เรื่องร้องทุกข์นั้นเพียง 1 คน เท่านั้น และเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่จะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ประมาณ 6 – 20 เรื่องร้องทุกข์ และจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ไม่เกิน 5 เรื่องร้องทุกข์อีก 2 คน อาจเพราะด้วยเหตุที่ว่าเจ้าหน้าที่ทั้งสองรายนั้นมิได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดทั้งปีที่ผ่านมา เพราะเพิ่งได้เข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ไม่นานนัก

ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ และเอกสารผลการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย จะเห็นได้ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งจากตารางที่ 6.8 ได้แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ จะพบว่าจะมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มาน้อยลดหลั่นกันไป และจากตารางที่ 6.7 จะเห็นได้ว่าแนวทาง วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ อีกทั้งจากตารางที่ 6.4 ที่แสดงถึงความสำคัญด้านบุคลากร ที่ความเชี่ยวชาญชำนาญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมาน้อยเพียงไร ซึ่งสามารถ

วิเคราะห์ได้ว่า เจ้าหน้าที่แต่ละคนนั้นมีทักษะ ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคลในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ได้ โดยจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมภายหลังเกี่ยวกับอายุงานของเจ้าหน้าที่แล้วพบว่าโดยส่วนใหญ่จะมีอายุงานใกล้เคียงกันคือ ประมาณ 2-3 ปี และอีกส่วนหนึ่งซึ่งถือเป็นส่วนน้อยจะมีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และเจ้าหน้าที่ส่วนที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปีนั้น จึงมีเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้น้อยกว่าคนอื่นๆ หากพิจารณาแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญ มีแนวทาง หรือวิธีการเฉพาะบุคคลในการเจรจาไกล่เกลี่ยจะช่วยให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณีให้ตกลงกันได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางของวันชัย วัฒนศัพท์ (2548 : 25) ที่กล่าวว่า “เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีผู้ช่วยเหลือคือคนกลางที่เป็น “ฝ่ายที่สาม” ที่เป็นที่ยอมรับและไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอำนาจใดๆ ในการตัดสินใจ เขาเข้ามาช่วยฝ่ายต่างๆ ให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกันด้วยความเข้าใจกันและกัน ที่จะบรรลุข้อตกลงที่เขาร่วมกันแก้ประเด็นข้อพิพาทของเขาเอง”

โดยสรุป ปัจจัยสำคัญที่มีผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้ทีกล่าวมานั้น อาจจะต้องประกอบด้วยปัจจัยจากหลายด้านทั้งผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจประกอบกัน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็น “ฝ่ายที่สามที่เป็นที่ยอมรับและไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอำนาจใดๆ ในการตัดสินใจ เขาเข้ามาช่วยให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกันด้วยความเข้าใจกันและกัน ที่จะบรรลุข้อตกลงที่เขาร่วมกันแก้ประเด็นข้อพิพาทของเขาเอง” (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548 :25) โดยทักษะหรือความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ จะมีวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจเห็นถึงผลได้ ผลเสียหากต้องมีการดำเนินคดีกันต่อไป และโน้มน้าวให้ทั้งสองฝ่ายสามารถหาทางออกร่วมกันโดยที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจร่วมกัน และตกลงกันได้ในที่สุด ประกอบกับการรักษาภาพลักษณ์ชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจบางรายที่ยินยอมชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร้องทุกข์ ซึ่งอาจเป็นวิธีการหนึ่งทางการตลาด อันจะเป็นผลต่อผลตอบแทนทางธุรกิจต่อไปในอนาคต

#### 6.4 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายคือ ผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ หากผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้แล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการเจรจาไกล่เกลี่ยจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป จากการประมวลผล โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคลากรดังกล่าวผลการศึกษาในบทที่ 5 ที่กล่าวมาแล้วนั้น และเรื่องร้องทุกข์ที่มีสัดส่วน

สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้น้อยที่สุด สามารถสรุปอุปสรรคที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ดังตารางที่ 6.9 นี้

ตารางที่ 6.9 ตารางสรุปอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

ด้าน	อุปสรรค
ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ	- ผู้ประกอบการธุรกิจไม่มีความสามารถในการชดเชยความเสียหาย - มาตรฐานของคุณภาพและความเรียบร้อยของสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
ด้านผู้ร้องทุกข์	- การขาดความรู้ ความรอบคอบในการซื้อที่อยู่อาศัย - มาตรฐานของคุณภาพและความเรียบร้อยของสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
ด้านข้อกำหนดกฎหมาย	- เรื่องร้องทุกข์ไม่เข้าข่ายผิดพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
ด้านเรื่องร้องทุกข์	- เรื่องร้องทุกข์เรื่องไม่ดำเนินการตามโฆษณา

จากตารางที่ 6.9 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ปัญหาอุปสรรคด้านผู้ประกอบการได้ปิดกิจการหรือหยุดดำเนินการแล้วนั้น ทำให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถเกิดขึ้นและตกลงกันได้ อาจเพราะด้วย “ผู้ประกอบการบางส่วนอาจได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตลอดปี 2540 จนถึงปัจจุบันที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อกจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เมื่อมีปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินโดยโยงมาจากที่รัฐบาลสั่งปิดสถาบันการเงินทั้ง 56 ไฟแนนซ์” (อนุวัฒน์, 2538 : 71) อีกทั้งผู้ประกอบการบางรายอาจใช้ความได้เปรียบทางด้านความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดกฎหมาย ที่มีมากกว่าผู้บริโภค หากมีความมั่นใจในเอกสารหลักฐานของตน

ส่วนทางด้านฝ่ายผู้ร้องทุกข์นั้น หากผู้ร้องทุกข์บางรายอาจเป็นฝ่ายที่กระทำผิดเองหรือไม่ มีเอกสารหลักฐานที่สามารถจะร้องเรียนต่อผู้ประกอบการได้ ไม่ว่าจะโดยเจตนาหรือไม่เจตนา เช่น กรณีการขอเงินจอกินเพราะสถาบันการเงินไม่อนุมัติการขอกู้นั้น โดยไม่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการคืนเงินให้ หรือกรณีที่ผู้บริโภคค้างชำระค่าส่วนกลางแล้วมีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ไม่ว่าจะด้วยความต้องการเรียกร้องขอความช่วยเหลือด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ก็ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้

และอีกอุปสรรคหนึ่งที่เป็นข้อสังเกตของผลการศึกษาคั้งนี้คือ การเจรจาไกล่เกลี่ยในบางเรื่องร้องทุกข์ไม่สามารถหาจุดทางออกร่วมกันได้ เช่น การก่อสร้างบ้านไม่ได้มาตรฐานหรือไม่เรียบร้อย เป็นต้น ซึ่งเมื่อมีการเจรจาไกล่เกลี่ยในเรื่องลักษณะนี้ ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยก็คือ ต่างฝ่ายต่างมีจุดยืนในเรื่องมาตรฐาน หรือความเรียบร้อยของบ้านต่างกัน ซึ่งในบางเรื่องผู้ร้องทุกข์



อาจมีความต้องการสูงเกินไป หรือผู้ประกอบการธุรกิจอาจมีมาตรฐานงานก่อสร้างต่ำเกินไปก็เป็นได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยก็ไม่สามารถจะชี้ชัดได้ว่าลักษณะใดจะกำหนดได้ว่าสิ่งปลูกสร้างนั้นได้มาตรฐานแล้ว

และอุปสรรคสุดท้ายที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลให้การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันไม่ได้ด้วยเช่นกัน คือ จากตารางที่ 6.5 ได้แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ จะพบว่าจะมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้มากน้อยลดหลั่นกันไป และจากตารางที่ 6.4 ที่แสดงถึงปัญหาอุปสรรคด้านบุคลากร ที่ขาดความเชี่ยวชาญชำนาญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร ตลอดจนเจ้าหน้าที่แต่ละคนนั้นมีบุคลิกลักษณะอย่างไร

ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย อาจขาดประสบการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย รวมถึงตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยในมุมมองของคู่กรณี โดยเฉพาะผู้ประกอบการอาจไม่ได้ให้ความสำคัญนับถือต่อเจ้าหน้าที่ผู้เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งโดยทั่วไป “คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ควรเป็นคนที่คู่กรณีมีความเคารพนับถือ” (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548 :25) ไม่ว่าจะด้วยตำแหน่งหน้าที่ นับถือกันเป็นการส่วนตัว หรือบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่คนนั้นๆ ด้วย ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.7 ที่แสดงว่ามีการเจรจาไกล่เกลี่ยในที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องทุกข์ อันประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารระดับสูงภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จะพบว่า โดยส่วนใหญ่ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยในที่ประชุมนั้นจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ จึงวิเคราะห์ได้ว่าตำแหน่ง หรือบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นคนกลางในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้

## 6.5 ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้ค้นพบข้อมูลที่เป็นประโยชน์อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะและการศึกษาในอนาคตได้คือ

1. แม้ว่าภาครัฐจะได้พยายามหาแนวทาง หรือมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่ผู้ประกอบการจะเอาตัวเอาเปรียบ ละเมิดสิทธิของผู้ซื้อที่อยู่อาศัย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองด้านโฆษณาอสังหาริมทรัพย์ และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะซื้อจะขาย

อสังหาริมทรัพย์ แต่พบว่ามียังคงมีการร้องเรียนปัญหาในลักษณะดังกล่าวอยู่ จึงเป็นที่น่าสนใจในการทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

2. พบว่าการจัดเก็บ ข้อมูลเอกสารหลักฐานต่างๆ ของส่วนงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่เป็นระบบ ซึ่งหากมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบแล้ว น่าจะช่วยส่งผลให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถประมวลผล และวางแผนงานการดำเนินการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แม้ว่าในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยนี้ ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่ประสบปัญหาถูกผู้ประกอบการธุรกิจเอาผิดเอาเปรียบจะได้รับการชดเชยความเสียหายด้วยวิธีการต่างๆ รวมถึงการชดเชยด้วยการจ่ายค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มูลค่าของค่าเสียหายที่ได้รับไม่ได้เต็มตามจำนวนที่ต้องการหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

## 6.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถแยกได้เป็นสองส่วนคือ

1. แนวทางป้องกันปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่อาจจะเกิดเพิ่มขึ้นตามธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในอนาคตได้ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ผู้ซื้อที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยกับผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รายต่างๆ โดยควรเลือกซื้อกับผู้ประกอบการที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงที่เป็นที่น่าเชื่อถือ และควรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขออนุญาตจัดสรรของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของผู้ประกอบการ รวมทั้งการตรวจสอบสัญญาในการซื้อขายของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ควรเป็นสัญญามาตรฐานตามประกาศของทางราชการ

1.2 มาตรการของภาครัฐ ควรเร่งผลักดันแนวทางป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งมาตรการของรัฐ โดยเฉพาะร่างพระราชบัญญัติการคุ้มครองดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา ซึ่งจะช่วยจัดการคุ้มครอง ดูแลผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายอันจะช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและช่วยให้ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยได้รับการชดเชยความเสียหายเต็มตามความเสียหายที่เกิดขึ้น และให้งบประมาณสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในสิทธิและหน้าที่ของตนในการซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อลดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยที่จะเกิดขึ้นตามมา และมีการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายหลัง

1.3 การดำเนินการของภาครัฐ ในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจนั้น ดำเนินการถูกต้องตรงตามที่ได้มาขออนุญาตต่างๆ ไว้กับทางการ เช่น การขออนุญาต

จัดสรรที่ดิน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เป็นต้น เพื่อที่จะได้รู้เท่าทันปัญหาและการเชื่อมโยงของ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้ซื้อที่อยู่อาศัย

2. แนวทางปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของ คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร เร่งผลักดันการเพิ่มอัตรากำลังและปรับสถานะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่การงานที่มั่นคง และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความเชี่ยวชาญชำนาญในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงการจัดอบรมในการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่มีความสำคัญ หรือขั้นตอนที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้าน คือ ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้เจ้าหน้าที่ซึ่ง อาจจะไม่ได้มีคุณสมบัติ หรือประสบการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาอันรวดเร็ว

2.2 ด้านการดำเนินการ ควรมีการคัดกรอง จัดหมวดหมู่ลักษณะปัญหาหรือเรียนต่างๆ เช่น ลักษณะของปัญหา ความซับซ้อนของปัญหา เป็นต้น โดยให้ผู้ที่มีหน้าที่แจกจ่ายงานนั้น จัดสรรให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล เช่น หากลักษณะปัญหาที่มีความซับซ้อนไม่มากนัก ก็ส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ที่ยังมีประสบการณ์ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สูงนัก เป็นต้น และหากในกรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยในขั้นต้นแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ อาจจะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ หรือประสบการณ์สูงเข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งที่สองหรือสาม เพราะด้วยเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาช่วยนี้อาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รอบด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่รายแรก ซึ่งน่าจะช่วยให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการเจรจาไกล่เกลี่ย และช่วยหาทางออกร่วมกันของทั้งสองฝ่ายได้ในที่สุด

2.3 ด้านกฎหมาย เร่งผลักดันกฎหมายการพิจารณาคดีแบบกลุ่ม (Class Action) เพื่อให้การพิจารณาคดีของศาลครอบคลุมต่อผู้ร้องทุกข์รายอื่นๆ ที่ถูกผู้ประกอบการรายเดียวกัน นั้นฉ้อโกง เอาเปรียบ ได้รับผลประโยชน์ด้วย อันจะเป็นผลดีต่อผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่ประสบปัญหาทั้งหมด รวมทั้งการดำเนินการทางศาลก็จะรวดเร็วยิ่งขึ้น

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- คมกฤช วงศ์อกนิษฐ์. ปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ชื่นสุข เมธากุลวัฒน์. 16 ธันวาคม 2547. เลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- ทวี เมธากุลวัฒน์. 8 ธันวาคม 2547. หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- ธีรวัฒน์ จันทร์สมบูรณ์. 11 มกราคม 2548. ผู้อำนวยการกองนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- นันทวัลย์ วุฒินันท์. ขั้นตอนและระยะเวลาเตรียมการเพื่อขออนุญาตจัดสรรที่ดิน : กรณีศึกษาโครงการขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- พิชเนศ ต๊ะปวง. 30 ธันวาคม 2547. หัวหน้าฝ่ายคดี กองนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- ไพโรจน์ คณิงทรัพย์. 14 มกราคม 2548. หัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- รัศมี วิศทเวทย์. 20 มกราคม 2548. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. ความรู้เบื้องต้นกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท , 2544.
- สุกัญญา สันทัด. 22 ธันวาคม 2547. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สัมภาษณ์.
- สุขุม ศุภนิติย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2546.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค, 2547. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด , 2546. (เอกสารพิมพ์เผยแพร่)

อนุวัฒน์ ธรรมธัช. บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล ลักษณะวิชาการ เศรษฐกิจ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2540-2541.

อานันท์ ไม้พุ่ม. แนวความคิดระบบองค์กรกลางในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

อิทธิพร แก้วทิพย์. ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<http://www.bma.go.th/onestopservice/>

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์เพื่อทำการศึกษาวិทยานิพนธ์ “กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”

โดย นาย ศรารุฒิ ตริศิริรัตน์ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### ชุดที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

1.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่รับคำขอร้องเรียนและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร  
หลักฐาน

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่รับคำขอร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน  
และส่งเรื่องไปยังกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผู้ร้องเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเชิญคู่กรณีมาเจรจา  
ไกล่เกลี่ย

3.1 กรณีส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....

- ด้านเอกสารหลักฐาน.....

- ด้านอื่นๆ.....

### 3.2 กรณีเชิญคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ย

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....

- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....

- ด้านเอกสารหลักฐาน.....

- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารเสนอต่อผู้อำนวยการกองคุ้มครอง

### ผู้บริโภคด้านสัญญา

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....

- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....

- ด้านเอกสารหลักฐาน.....

- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 5 คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพิจารณามีมติ

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....

- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....

- ด้านเอกสารหลักฐาน.....

- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 6 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) พิจารณามีมติ

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....

- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....

- ด้านเอกสารหลักฐาน.....

- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 7 ส่งเรื่องต่อไปยังกองขงนิติการและแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....

- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....



- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

1.2 ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

- ด้านเรื่องร้องทุกข์.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านผู้ประกอบการ.....
- ด้านอื่นๆ.....

1.3 อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

- ด้านเรื่องร้องทุกข์.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านผู้ประกอบการ.....
- ด้านอื่นๆ.....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสัมภาษณ์เพื่อทำการศึกษาวិทยานิพนธ์**  
**“กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย**  
**ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”**

โดย นาย ศรารุฒิ ตรีศิริรัตน์ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ชุดที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายคดี กองนิติการ**

2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่กองนิติการตรวจสอบเอกสาร สรุปรายชื่อเท็จจริง และจัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญา

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่สรุปรายชื่อเท็จจริง และจัดส่งสำนวนให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (พนักงานอัยการ)

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (พนักงานอัยการ)

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 4 พนักงานอัยการยื่นคำฟ้องต่อศาลให้พิจารณา

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....

- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี

- ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....
- ด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน.....
- ด้านผู้ร้องทุกข์.....
- ด้านเอกสารหลักฐาน.....
- ด้านอื่นๆ.....



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ข

### ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2547

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนและเพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน ที่สอดคล้องกับมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 (6) และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2547”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2542

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่น ๆ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการส่วน ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่น ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการ มอบหมายงานให้พิจารณาดำเนินการ

“ผู้ประสานคดี” หมายความว่า นิติกร หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนคดีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดี

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“หน่วยงาน” หมายความว่า กลุ่มงาน ส่วน กอง หรือสำนักในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

## หมวด 1

### การปฏิบัติราชการทั่วไป

ข้อ 5 การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคหรือการรับเรื่องอื่นใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องเป็นผู้ดำเนินการลงรับหนังสือและเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการโดยผู้อำนวยการ พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องนำเสนอผู้อำนวยการ เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา หรือในหนังสือเชิญ หนังสือเรียกคู่กรณีให้จัดส่งเอกสารหลักฐานหรือให้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง

ข้อ 7 เมื่อสำนักงานได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือผลการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปผลการพิจารณาดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลให้ผู้บริโภคทราบภายใน 5 วันทำการ

ข้อ 8 ในกรณีที่ผลการเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีไม่สามารถตกลงระงับพิพาทที่เกิดขึ้นได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควรยุติเรื่อง หรือให้ดำเนินคดีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาได้สั่งการดังกล่าว

ในกรณีที่เป็นการเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งแล้วแต่กรณี หากคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งแล้วแต่กรณี ได้พิจารณาและมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องเสนอหน่วยงานเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งแล้วแต่กรณี ได้ให้การรับรองมติดังกล่าว เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

ข้อ 9 เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมแต่ละครั้ง ให้หน่วยงานเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสรุปผลการประชุม และมีมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่แจ้งผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหนังสือภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา

ข้อ 10 ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการนำมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป

## หมวด 2

### การปฏิบัติราชการเฉพาะเรื่อง

ข้อ 11 การปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรองสมาคมตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการดังนี้

11.1 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานตาม “แบบคำขอรับการรับรองเป็นสมาคมที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค” (แบบ ส.ค.บ. 1) ให้เสร็จภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำขอจากสมาคม

11.2 กรณีเอกสารหลักฐานตามแบบ ส.ค.บ.1 ที่สมาคมยื่นคำขอครบถ้วนและสมาคมนั้นเป็นสมาคมซึ่งมีลักษณะถูกต้องตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ให้ประกาศชื่อของสมาคมและชื่อของคณะกรรมการของสมาคมไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและประกาศทางวิทยุกระจายเสียงเป็นเวลาสามวันตามข้อ 2 ของกฎกระทรวง ฉบับที่ 9 (พ.ศ 2540) ภายใน 20 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเอกสารประกอบคำขอครบถ้วน

11.3 กรณีเอกสารหลักฐานตามแบบ ส.ค.บ.1 ที่สมาคมยื่นคำขอไม่ครบถ้วน ให้แจ้งสมาคมทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจเอกสารหลักฐานตามแบบ ส.ค.บ.1 เสร็จตามข้อ 9.1

11.4 กรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าสมาคมที่ยื่นคำขออาจมีลักษณะไม่ถูกต้องตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้เสนอเรื่องขอความเห็นต่อคณะกรรมการฝ่ายกฎหมายที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งโดยเร็ว

11.5 การสอบสวนข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานในกรณีที่มีผู้คัดค้าน ให้ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำคัดค้าน และให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 15 วันทำการ แต่ต้องบันทึกเหตุผลการขยายระยะเวลาแต่ละครั้งไว้ในสำนวนการสอบสวนด้วย

11.6 เมื่อได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อ 11.2 หรือข้อ 11.5 แล้วแต่กรณี ให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาโดยเร็ว

11.7 กรณีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้การรับรองสมาคมให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอ “แบบหนังสือรับรองให้สมาคมที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค” (แบบ ส.ค.บ.2) ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อลงนามภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ และให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องไปลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาพร้อมกับส่งหนังสือรับรองดังกล่าวให้แก่สมาคมภายใน 15 วัน ทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ

11.8 กรณีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติไม่ให้การรับรองให้แจ้งสมาคมทราบภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ

### หมวด 3

#### การดำเนินการตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ 12 กรณีที่มีมติให้เปรียบเทียบผู้กระทำความผิด

12.1 เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้เปรียบเทียบความผิดหรือผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดเห็นสมควรดำเนินการเปรียบเทียบความผิดบุคคลและหรือนิติบุคคลผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องและจัดส่งสำนวนเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดี เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ได้รับมอบหมายแล้วแต่กรณี

12.2 ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดีสั่งการให้ผู้ประสานคดีดำเนินการตรวจสอบสำนวนเรื่องและเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง

12.3 หนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดมาชำระค่าปรับตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดเวลาให้ผู้กระทำความผิดไปชำระค่าปรับภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

12.4 เมื่อผู้กระทำความผิดได้มายินยอมชำระค่าปรับ ให้ผู้ประสานคดีแจ้งให้ผู้กระทำผิดกรอรายละเอียดรับทราบข้อกล่าวหาตามแบบ คคบ.1, คคบ.2, คคบ.3 และ คคบ.4 เสร็จแล้วตรวจสอบหลักฐานพร้อมนำเสนอผู้กล่าวหาและผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดนำผู้กระทำผิดไปชำระเงินต่อเจ้าหน้าที่การเงินเก็บหลักฐานพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงินรวมไว้ในสำนวนเรื่อง ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ

12.5 ภายหลังจากเลยกำหนดระยะเวลาตามข้อ 12.3 และมีพยานหลักฐานว่าผู้กระทำความผิดได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบความผิด ให้ผู้ประสานคดีสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้ไปร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีภายใน 3 วันทำการ

ข้อ 13 กรณีที่มีมติให้ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

13.1 เมื่อได้รับสำนวนเรื่องการดำเนินคดีจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดีมอบหมายผู้ประสานคดีตรวจสอบสำนวนเอกสาร



การดำเนินคดี สรุปข้อเท็จจริง จัดทำตารางรายละเอียดของผู้บริโภคให้แล้วเสร็จภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง

13.2 กรณีจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวหรือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกระงับดำเนินคดีปฏิบัติตามกฎหมาย ให้จัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวทวงถาม หรือหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามภายในกำหนด 15 วัน เว้นแต่กรณีที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

13.3 ภายหลังจากวงเล็บกำหนดระยะเวลาตามข้อ 13.2 และมีพยานหลักฐานว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่ปฏิบัติตาม ให้ผู้ประสานคดีนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามจัดส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใน 5 วันทำการ

13.4 การดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ประสานคดีติดตามคดีและประสานงานกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทุก ๆ 3 เดือน และต้องรายงานผลการดำเนินคดีให้ผู้บังคับบัญชาและประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบทุก 30 วันทำการ

13.5 ภายหลังจากการดำเนินคดีและศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ผู้ประกอบธุรกิจแพ้อคดี ให้ ผู้ประสานคดีแจ้งผลการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคทราบ และหากมีความจำเป็นต้องดำเนินการบังคับตามกฎหมายให้ผู้ประสานคดีดำเนินการเชิญผู้บริโภคในคดีมาประชุมชี้แจงและดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันที่รับหมายบังคับคดีของศาล

ข้อ 14 กรณีผู้ประกอบธุรกิจที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีถูกศาลพิพากษาให้ฟื้นฟูกิจการ พัทธ์พัทธ์ทรัพย์เด็ดขาด หรือล้มละลาย ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ.2487 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานคดีมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคที่ร้องเรียนไปยื่นขอรับชำระหนี้ภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ 15 ในกรณีที่มีความจำเป็นซึ่งจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานคดีรายงานเหตุที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จเพื่อขยายระยะเวลาต่อผู้บังคับบัญชาก่อนวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

ประกาศ ณ วันที่ 14 พฤษภาคม 2547

พลเอก

(ธรรมรักษ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายศราวุฒิ ตรีศิริรัตน์ เกิดเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2521 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อปี พ.ศ.2543 และได้เข้าศึกษาใน หลักสูตร เคหพัฒน์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ.2546

ในปี พ.ศ.2543 - 2545 ได้ทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการจัดทำผังแม่บทสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของ กองแผนงาน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ต่อมา ปี พ.ศ. 2545 -2546 ได้ร่วมงานกับ บริษัท เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยได้ทำงานในตำแหน่ง สถาปนิก



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย