

ปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)

นายคมกฤษ วงศ์กนิษฐ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหะพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเคหการ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-868-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

119274427

THE PROBLEMS OF HOUSE BUYERS WHO COMPLAIN TO THE OFFICIAL OF THE  
CONSUMER PROTECTION BOARD


MR.KHOMGRIT WONG-AKANIT

A thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Housing Development in Housing  
Department of Housing development  
Faculty of Architecture  
Chulalongkorn University  
Academic year 1999

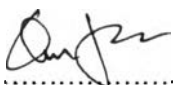
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)  
โดย นายคมกฤช วงศ์อกนิษฐ์  
ภาควิชา เคหการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครวิน พิชญโยธิน


---

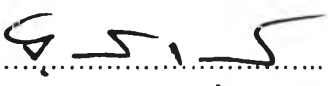
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

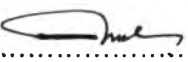
  
.....รักษาราชการแทนคณบดี  
( รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ สัจกุล ) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต จุลาสัย )

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครวิน พิชญโยธิน )

  
.....กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวนิศวรร เจริญพงศ์ )

  
.....กรรมการ  
( นิโรธ เจริญประกอบ )

.....กรรมการ  
( ปรีดี บุรณศิริ )

คมกฤช วงศ์อนิษฐ : ปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (THE PROBLEMS OF HOUSE BUYERS WHO COMPLAIN TO THE OFFICAIL OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครวิน พิษณุโยธิน )

จากการที่ ร้อยละ 85 ของผู้มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเรื่องที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ปัญหาโครงการปลูกสร้างไม่แล้วเสร็จ การไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ โครงการไม่จัดทำสาธารณูปโภค การปลูกสร้างไม่เรียบร้อย และการใช้พื้นที่ส่วนกลางเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ลำดับความสำคัญของปัญหา รายละเอียดของปัญหา ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน และทัศนคติที่มีต่อ มาตรการของรัฐที่จะออกมาแก้ไขปัญหา โดยวิธีการใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามผู้มาร้องเรียนในช่วง ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 365 ราย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัญหาที่ผู้ซื้อมาร้องเรียนมากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้ โครงการปลูกสร้างไม่แล้วเสร็จ การปลูกสร้างไม่เรียบร้อย การไม่จัดทำสาธารณูปโภค การไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ และการใช้พื้นที่ส่วนกลางเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล ประเภทที่อยู่อาศัยที่มีปัญหาร้องเรียนมากที่สุด คือ อาคารชุดพักอาศัย ที่มีการซื้อขาย ในระหว่างปี พ.ศ. 2536-2539 ผู้ที่มาร้องเรียนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อเป็นบ้านหลังแรกต้องการให้ผู้ประกอบการคืนเงิน สำหรับทัศนคติของผู้ซื้อที่มีต่อมาตรการของรัฐ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ มาตรการสัญญามาตรฐาน มาตรการเปิดให้จองโครงการเมื่อโครงการสร้างแล้วเสร็จ และมาตรการชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม ตามลำดับ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ข้อมูลของผู้มีปัญหาเรื่องการซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีนัยสำคัญหลายประการ ควรที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้ทราบรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ปัญหาต่างๆรวมทั้ง แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ภาควิชา.....เคนการ.....  
สาขาวิชา.....เคนการ.....  
ปีการศึกษา...2542.....

ลายมือชื่อนิสิต.....คมกฤช วงศ์อนิษฐ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....อัครวิน พิษณุโยธิน.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 3970195925 : MAJOR HOUSING DEVELOPMENT

KEY WORD: HOUSING BUYERS / THE OFFICIAL OF THE CONSUMER PROTECTION

KHOMGRISH WONG-AKANIT : THE PROBLEMS OF HOUSE BUYERS WHO COMPLAIN  
TO THE OFFICIAL OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD. THESIS ADVISER: ASST.  
PROF.ASAWIN PICHAYAYOTIN , 70 pp. ISBN 974-334-868-9

Of all complaints made to Office of the Consumer Protection Board, 85% are about housing. The problems include incomplete construction, no ownership transfer, no facilities provided as specified, untidy finishing, and use of public areas for personal purpose. The objectives of this study were to prioritize the problems; to study the problems in detail and to study the backgrounds of those who have made complaints and their attitudes to measures, which the government has developed to solve the problems. A set of questionnaires was sent randomly to 365 people who made complaints in 1999

The study identified that most of complaints could be prioritized as follows; incomplete construction, untidy finishing, failure to provide facilities, no ownership transfer and use of public areas as a personal property. The type of residence that causes most problems is condominiums whose ownership titles were transferred between in 1993-1996. Most of those who made complaints including those who have purposes in buying their first house wanted the entrepreneur to refund their money. As regards the measures developed by the government to solve these problems, It found that most people agreed to the standard contract, with the payment of deposit after the completion of construction and the Escrow account respectively.

Data arising from the study on background of those who made complaints to The Consumer Protection Board were useful and The Official of the Consumer Protection Board has filed those data which it considers important for future analysis and use devising solutions to consumer protection the problems.

ภาควิชา.....เคหการ.....  
สาขาวิชา.....เคหการ.....  
ปีการศึกษา...2542.....

ลายมือชื่อผู้จัดทำ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในการศึกษานี้เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างดี อาทิ ผศ.อัศวิน พิชญโยธิน รศ.ดร.บัณฑิต จุลาสัย รศ.มานพ พงศทัต รศ.ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ อ.กฤษทลทิพย์ พาณิชนภัคดีและอาจารย์ในภาควิชาเคหการ ซึ่งท่านทั้งหลายได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดีมากจาก คุณธีรวัฒน์ จันทรมนุรณ ผอ.ฝ่ายกฎหมาย สคบ. คุณสมชาย อติกรจุฑาศิริ ผอ.ฝ่ายคดี สคบ. รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล ดร.สมชาย ชินะตระกูล รศ.สัญญา รัตนวราภักษ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ สคบ. ทุกท่านและผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณ คณะกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ทุกท่าน

บุคคลที่ผู้วิจัยมีอาจสึม ที่ได้ให้คำปรึกษา ทุนทรัพย์ และกำลังใจตลอดมาคือ บิดามารดา และพี่น้องทั้งสองของข้าพเจ้า

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านทั้งที่มีรายนามและมิได้กล่าวถึงไว้ ณ.โอกาสนี้

คมกฤษ วงศ์อกนิษฐ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๖
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๘
สารบัญ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๘
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.5วิธีดำเนินการศึกษา.....	3
1.6ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
2.1แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค.....	7
2.4ปัญหาในการซื้อ-ขายที่อยู่อาศัย.....	12
2.3มาตรการของรัฐที่จะออกมาแก้ไขปัญหาการซื้อขายที่อยู่อาศัย.....	15
<b>บทที่ 3 ปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้มาร้องเรียนต่อ สคบ.....</b>	<b>22</b>
4.1ข้อมูลทั่วไป.....	22
4.2สภาพปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัย.....	27
4.3วัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้มาร้องเรียนและความต้องการ ให้ผู้ประกอบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น.....	45
4.4ทัศนคติของผู้ร้องเรียน.....	52
4.5ความคิดเห็นของผู้ซื้อต่อมาตรการแก้ไขปัญหา.....	54

<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>58</b>
สรุปอภิปรายผล.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	62
รายการอ้างอิง.....	64
ภาคผนวก.....	66
ประวัติผู้เขียน.....	70



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1-1	แสดงผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค.....1
ตารางที่ 3-1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....22
ตารางที่ 3-2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....22
ตารางที่ 3-3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....23
ตารางที่ 3-4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....23
ตารางที่ 3-5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....24
ตารางที่ 3-6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล.....24
ตารางที่ 3-7	จำนวนและร้อยละของที่อยู่อาศัยจำแนกตามประเภท.....25
ตารางที่ 3-8	จำนวนและร้อยละของที่อยู่อาศัยจำแนกตามที่ตั้ง.....25
ตารางที่ 3-9	จำนวนและร้อยละของที่อยู่อาศัยจำแนกตามราคา..... 26
ตารางที่ 3-10	จำนวนและร้อยละของที่อยู่อาศัยจำแนกตามปีที่ซื้อ.....26
ตารางที่ 3-11	แสดงความถี่ของปัญหาที่เกิดขึ้น..... 27
ตารางที่ 3-12	ปัญหาไม่ปลูกสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณาจำแนกตาม ประเภทที่อยู่อาศัย..... 28
ตารางที่ 3-13	ปัญหาไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย..... 29
ตารางที่ 3-14	ปัญหาไม่จัดทำสารบัญช่โฉนดต่างๆตามสัญญาจำแนกตามประเภท ที่อยู่อาศัย.....30
ตารางที่ 3-15	ปัญหาปลูกสร้างไม่เรียบร้อยไม่ได้มาตรฐานจำแนกตามประเภท ที่อยู่อาศัย..... 31
ตารางที่ 3-16	ปัญหาใช้พื้นที่ส่วนกลางไปเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคลจำแนกตาม ประเภทที่อยู่อาศัย.....32
ตารางที่ 3-17	ปัญหาอื่นๆจำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย.....33
ตารางที่ 3-18	แสดงปัญหาการซื้ออยู่อาศัยจำแนกตามประเภท.....34
ตารางที่ 3-19	ปัญหาไม่ปลูกสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณาจำแนกตาม ราคาที่อยู่อาศัย.....35

## สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 3-20	ปัญหาไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรืออาคารชุดจำแนกตาม ราคาที่อยู่อาศัย.....	36
ตารางที่ 3-21	ปัญหาไม่จัดทำสาธารณูปโภคต่างๆตามสัญญาจำแนกตาม ราคาที่อยู่อาศัย.....	37
ตารางที่ 3-22	ปัญหาปลูกสร้างไม่เรียบร้อยไม่ได้มาตรฐานจำแนกตามราคา ที่อยู่อาศัย.....	38
ตารางที่ 3-23	ปัญหาใช้พื้นที่ส่วนกลางไปเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคลจำแนกตาม ราคาที่อยู่อาศัย.....	39
ตารางที่ 3-24	ปัญหาอื่นๆจำแนกตามราคาที่อยู่อาศัย.....	39
ตารางที่ 3-25	ปัญหาไม่ปลูกสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณาจำแนก ตามปีที่ซื้อที่อยู่อาศัย.....	40
ตารางที่ 3-26	ปัญหาไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรืออาคารชุดจำแนก ตามปีที่ซื้อที่อยู่อาศัย.....	41
ตารางที่ 3-27	ปัญหาไม่จัดทำสาธารณูปโภคต่างๆตามสัญญาจำแนกตาม ปีที่ซื้อที่อยู่อาศัย.....	42
ตารางที่ 3-28	ปัญหาปลูกสร้างไม่เรียบร้อยไม่ได้มาตรฐานจำแนกตามปีที่ซื้อ ที่อยู่อาศัย.....	43
ตารางที่ 3-29	ปัญหาใช้พื้นที่ส่วนกลางไปเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคลจำแนกตาม ปีที่ซื้อที่อยู่อาศัย.....	44
ตารางที่ 3-30	แสดงความดีของวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้ที่มาร้องเรียน.....	45
ตารางที่ 3-31	แสดงความดีของความต้องการ.....	46
ตารางที่ 3-32	ความต้องการของผู้ซื้อที่ต้องการคืนเงินที่จ่ายไปทั้งหมดจำแนก ตามวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัย.....	47
ตารางที่ 3-33	ความต้องการของผู้ซื้อที่ต้องการให้กำหนดระยะเวลาแน่นอนในการ แก้ปัญหาจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัย.....	48
ตารางที่ 3-34	ความต้องการของผู้ซื้อที่ต้องการเปลี่ยนที่อยู่อาศัยหลังใหม่ในโครงการ เดียวกันจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัย.....	49

## สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่3-35	ความต้องการของผู้ซื้อที่ต้องการให้จัดสร้างและซ่อมแซมให้ใหม่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัย.....	50
ตารางที่3-36	ความต้องการของผู้ซื้อที่ต้องการให้จ่ายค่าเสียหายพร้อมดอกเบี้ย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อที่อยู่อาศัย.....	51
ตารางที่3-37	แสดงความถี่ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสาเหตุของการ เกิดปัญหา.....	52
ตารางที่3-38	แสดงความถี่ของปัจจัยในการเลือกรื้อที่อยู่อาศัย.....	53
ตารางที่3-39	แสดงความถี่และร้อยละของการบอกเล่าประสบการณ์แก่ผู้ที่กลุ่ม ตัวอย่างรู้จัก.....	53
ตารางที่3-40	แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยต่อมาตรการ สัญญามาตรฐานมาตรการสัญญามาตรฐาน.....	54
ตารางที่3-41	แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยต่อมาตรการ ชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม.....	55
ตารางที่3-42	แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยต่อมาตรการ เปิดให้จองที่อยู่อาศัยต่อเมื่อโครงการแล้วเสร็จหรือเสร็จสมบูรณ์.....	56
ตารางที่3-43	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละมาตรการ.....	57