

การบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of the Office of the Consumer Protection Board
in Handling Breaches of Residential Property Contracts
According to the Sufficiency Economic Philosophy

ประยูร ดำรงชิตานนท์ และ สัมพันธ์ พลภักดี

Prayoon Damrongchietano and Sampan Polpak

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.85 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,000 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและ/หรือผู้บริโภคที่ผิดสัญญาตามหลักคุณธรรม (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในการละเมิดสัญญาก่อนจัดสรรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดี และในทุกกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การละเมิดสัญญา, โครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย, สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Research eclectic mix aimed to study (1) the issue of management (2) the development, management, and (3) the factors that have contributed significantly to the development of the factors that have contributed significantly to the development, management, breach of contract projects. The residential real estate sector of the consumer protection commission following the philosophy of sufficiency economy. The precise level of .85 and the reliability of the questionnaire 0.89 level as a tool to collect data. The statistics used for data analysis

were frequency, percentage, average and standard deviation are also interviews depth expert 15 results showed that: (1) problems with management is the office of consumer protection did not treat the operator and/ or consumer contract by virtue (2) guidelines for management development is the office of consumer protection should be arranged in the abuse. promised housing to meet the operational and (3) the factors that contributed significantly to the development of management practices to achieve the key is that the office of consumer protection has received cooperation from the owner and buyer for every project. And in all the activities of the consumer protection commission to promote or to provide support. Commission consumer protection should be arranged in a breach of contract housing to meet the operational and (3) the factors that have contributed significantly to the development of guidelines for managing successful is the office of protection consumers have the cooperation of all project owners and buyers as well. And in all the activities of the consumer protection commission to promote or to provide support. Commission consumer protection should be arranged in a breach of contract housing to meet the operational and (3) the factors that have contributed significantly to the development of guidelines for managing successful is the office of protection. Consumers have the cooperation of all project owners and buyers as well. And in all the activities of the consumer protection commission to promote or to provide support.

Keywords: administration, handling breaches, residential property contracts, the sufficiency economy philosophy



บทนำ

สภาพของสังคม เศรษฐกิจและระบบอุตสาหกรรมที่มีความเปลี่ยนแปลงเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายหรือบริการต่าง ๆ นั้น มีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้นเกินกว่าความรู้ธรรมดาของผู้ใช้หรือผู้บริโภคซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่จะเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับความรู้ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ทัน ในขณะที่ผู้ผลิตต่างทำทุกวิถีทางที่จะลดต้นทุนในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้กับกิจการของตนมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ (สุขุม ศุภนิธย์, 2551, น. 2) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังได้พยายามเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคทางการเข้าทำสัญญา โดยอาศัยอำนาจทางเศรษฐกิจ หรือความรู้ความเชี่ยวชาญในทางวิชาชีพที่เหนือกว่า และอาศัยช่องทางของหลักกฎหมายคือหลักเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา อันเป็นหลักกฎหมายในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้กับคู่สัญญาที่มีฐานะเท่าเทียมกันในการทำสัญญา (ศันันท์กรณ

โสทธิพันธุ์, 2550, น. 413) ด้วยเหตุผลข้างต้นนี้รัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงกิจการของเอกชน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้อำนาจเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจจนเกินสมควร โดยการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ขึ้น เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น (สุขุม ศุภนิธย์, 2551, น. 259) จนกระทั่งในปี พ.ศ.2541 จึงได้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับที่ 2

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องการบริหารจัดการการละเมิดสัญญา โครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์กับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่รับผิดชอบงานด้าน การละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย และจะสามารถบริหารงานได้บรรลุผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546, น. 39) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารเกิดได้หลายแนวคิด เช่น โพลสด์คอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของกูลิค และเออร์วิก (Gulick & Urwick, 1937) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ Henry Fayol (1947) นักวิชาการเหมืองแร่ชาวฝรั่งเศส ผู้เป็นต้นกำเนิดในการเสนอองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารแบบกระบวนการ 5 ประการ ที่

เรียกว่า POCCC ไว้ดังนี้ (1) การวางแผน (planning) หมายถึง การสร้างทางเลือกหรือแนวทางดำเนินการไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการตัดสินใจในอนาคต (2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและระบุหน้าที่โดยการผสมผสานระหว่างวัตถุ คน และเงิน (3) การบังคับบัญชา (commanding) หมายถึง การทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง กล่าวคือการยอมให้ผู้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ (4) การประสานงาน (coordinating) หมายถึง การรวมความพยายามของผู้ปฏิบัติงานและช่วยสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จ (5) การควบคุม (controlling) การติดตามการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักในการทำสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย

การทำนิติกรรมของบุคคล ที่เป็นบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายหรือหลายฝ่ายซึ่งจะต้องมีการแสดงเจตนา “เสนอสนอง” ต้องตรงกัน โดยมุ่งจะก่อให้เกิด เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ จากความหมายของสัญญา ทำให้พบว่า สัญญาก็คือการทำนิติกรรมประเภทหนึ่ง ที่บุคคลที่เข้าทำนิติกรรมนั้น (เพื่อนิติกรรมจะกลายเป็นสัญญา) จะต้องต้องมีตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องสัญญา เราจำต้องเข้าใจถึง “นิติกรรม” ว่าหมายถึงอะไร สำหรับความหมายของนิติกรรมก็คือการกระทำของบุคคลที่มีความตั้งใจหรือมีเจตนาเพื่อที่จะให้เกิดผลในทางกฎหมาย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2555, p. 5)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และวิวัฒนาการการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อ โดยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้ (1) วิวัฒนาการการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อ (2) ทฤษฎีทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรร (3) สิทธิของผู้บริโภค (4) บทบาทของรัฐในการเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย และ (5) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

3. แนวคิด ทฤษฎี และวิวัฒนาการการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย สัญญาหมายถึงนิติกรรมสองฝ่ายที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอสนองต้องตรงกันของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปซึ่งมุ่งจะก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงหรือระงับนิติสัมพันธ์ (อนุพงษ์มานะกิจรุ่งเรือง, 2551, น. 28-29)

4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม ลิขิต ธีรเวคิน (2548 , น. 17) ได้ให้ความหมายของ “คุณธรรม” ไว้ว่าหมายถึงจิตวิญญาณของปัจเจกบุคคลศาสนาและอุดมการณ์เป็นดวงวิญญาณของปัจเจกบุคคลและสังคมด้วยปัจเจกบุคคลต้องมีวิญญาณสังคมต้องมีจิตวิญญาณคุณธรรมของปัจเจกบุคคลอยู่กับการกล่อมเกลาริเริ่มโดยพ่อแม่ สถาบันการศึกษา ศาสนา พรรคการเมือง และองค์กรของรัฐ

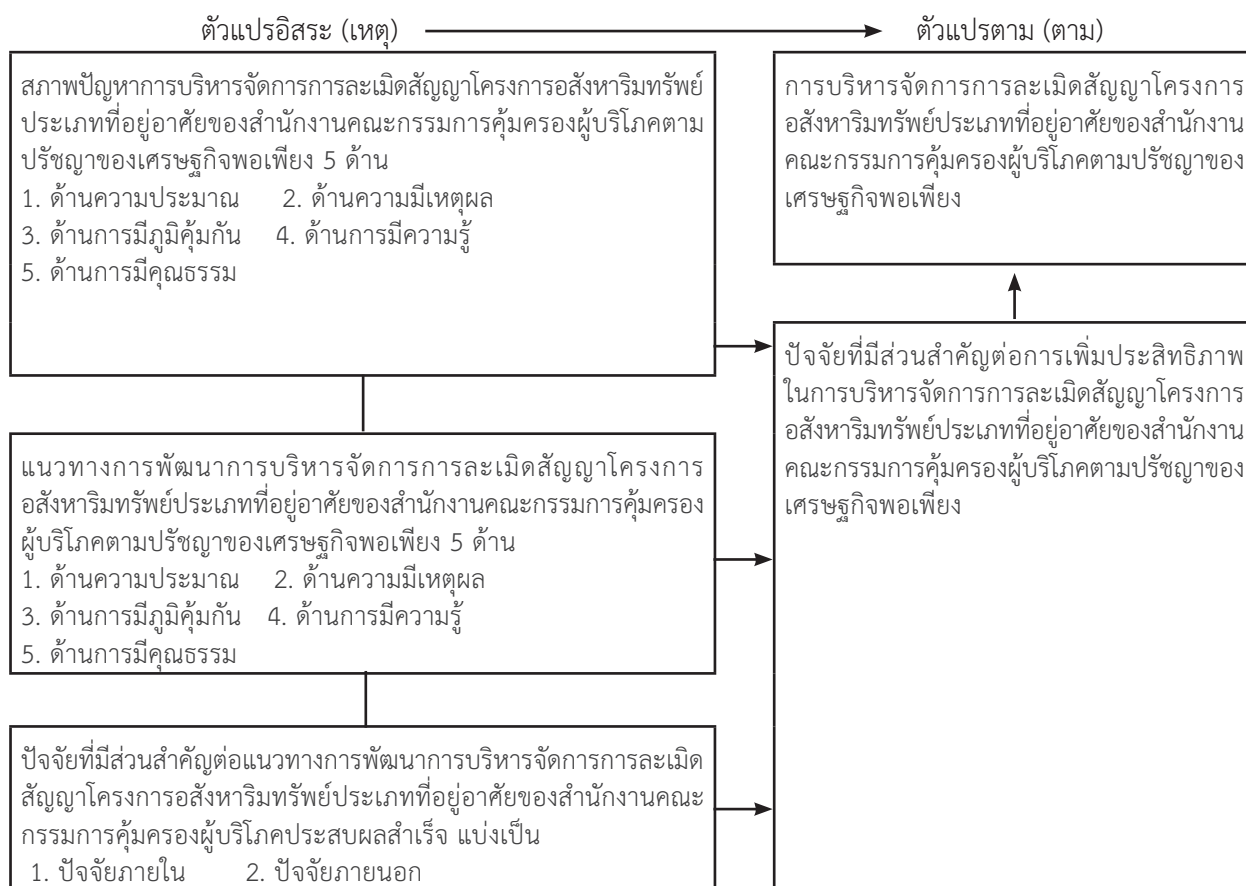
5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจบ้านจัดสรร คือ รูปแบบของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่นอกจากผู้ประกอบการจะจัดหาที่ดิน

เปล่ามาแบ่งเป็นแปลงย่อยแล้วยังสร้างบ้านลงบนที่ดินแต่ละแปลงเพื่อจำหน่ายด้วย ผู้ซื้อจึงสามารถเลือกซื้อที่ดินพร้อมบ้านได้ในคราวเดียวกัน ธุรกิจบ้านจัดสรรเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ซื้อที่ดินเปล่าส่วนมากประสบกับความไม่สะดวกในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ทั้งนี้ไม่ว่าจะดำเนินการด้วยตนเอง หรือว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างให้ดำเนินการให้ก็ล้วนแต่เป็นวิธีที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงทั้งสิ้น เนื่องจากคนที่ต่างคนต่างสร้าง จึงขาดการพึ่งพาหรือเฉลี่ยต้นทุนซึ่งกันและกันในการก่อสร้างธุรกิจการจัดสรรที่ดินพร้อมบ้านหรือบ้านจัดสรรถือว่าการจัดสรรที่ดินตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 และเป็นการค้าที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินเช่นเดียวกับธุรกิจการจัดสรรที่ดิน ผู้ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรจึงต้องขออนุญาตจัดสรรที่ดินและขออนุญาตทำการค้าที่ดินด้วย (จุลธิดา จงกลณี, 2548, น. 15)

6. ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

7. โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่เป็นผู้ซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 โครงการ จำนวน 2,169 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยได้จากการสุ่มแบบเจาะจงบุคคล เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างจากประชากรแฝง ที่ไม่อาจจะระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ง่าย และใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองตัวต่อตัว จนได้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องตรงกันในแต่ละประเด็น รวมจำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

เชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (1) จากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) จำนวน 15 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.22$, $SD = 0.408$)

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.28$, $SD = 0.621$)

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางในทุกข้อคำถาม

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คนต่อปัญหาการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาได้นำคำถามที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อคำถามมาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงกันว่า ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนนี้ สนับสนุน หรือคัดค้านกันหรือไม่อย่างไร โดยนำมาใช้เป็นส่วนสำคัญสำหรับการเสนอข้อเสนอนี้ในบทที่ 5 นี้ต่อไป คำถามทั้ง 3 ข้อคำถามได้แก่

1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และมีความคิดเห็นอย่างไรต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวหลักเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คนต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ พบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์

ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญหรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 15 คน ล้วนเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและ/หรือผู้บริโภคที่ผิดสัญญาตามหลักคุณธรรม เช่น ช่วยประนีประนอมด้วยหลักคุณธรรมต่อผู้ผิดสัญญาแทนการมีคดีความต่อกัน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 15 คน ล้วนเห็นว่า “สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในการละเมิดสัญญาบ้านจัดสรรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเจ้าของบ้านจัดสรรและผู้ซื้อให้มีข้อตกลงในการทำสัญญาระหว่างกันในเรื่องไขของการซื้อ/ขายให้ชัดเจน” และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 15 คน ล้วนเห็นว่า “การที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีวิสัยทัศน์และเห็นรวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกโครงการและการที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดี และในทุกกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุน”

การอภิปรายผล

1. การบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 2.22$, $SD = 0.408$) ต่อภาพรวมทั้ง 5 ด้านของ ปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการ อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.22$, $SD = 0.408$) ผู้ศึกษามีความเห็น ว่าถึงแม้ (1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและ/หรือผู้บริโภคที่ผิดสัญญาตาม หลักคุณธรรม เช่น ช่วยประนีประนอมด้วยหลักคุณธรรม ต่อผู้ผิดสัญญาแทนการมีคดีความต่อกัน (2) สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้จัดเตรียมข้อมูลด้าน การจะซื้อจะขายของโครงการบ้านจัดสรรที่ได้รับอนุญาต ให้ดำเนินการไว้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีทั้งผู้ซื้อ และผู้ขายได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์เมื่อได้ รับแจ้ง แต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยัง สามารถที่จะดำเนินการได้ตามภาระงานปกติเกี่ยวกับการ บริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ ประเภทที่อยู่อาศัยในระดับหนึ่งถึงแม้จะยังไม่สามารถ แก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการประชาชนผู้ซื้อและ เจ้าของโครงการอย่างเป็นรูปธรรมและให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งหมดได้ อย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกัน สำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีปัญหาที่ว่า (1) สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเจ้าของบ้านจัดสรรและผู้ ซื้อให้มีความชัดเจนในการทำสัญญาระหว่างกันในเรื่องใจของการซื้อ/ขายให้ชัดเจนมากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเจ้าหน้าที่ดูแลในการละเมิด สัญญาบ้านจัดสรรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ จะส่งผลให้ประชาชนไม่เข้าใจและสร้างความร่วมมือให้ ปฏิบัติตามระเบียบของกฎหมายได้น้อยแล้ว ยังทำให้การ บริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไม่สามารถบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วน เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการ การละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่

อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ มาก ($\bar{X} = 2.59$, $SD = 0.565$) ต่อภาพรวมทั้งหมด ของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม ทั้งหมด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีปัญหา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้าน การมีความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม” ผู้ศึกษามีความ เห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังต้อง พัฒนาแนวทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน การจัดบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนใช้แบบมาตรฐานในการทำสัญญา ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาและติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาต่าง กล่าวให้ลุล่วงไปได้ และทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวต้องใช้ เวลาพอสมควรจึงจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้

2. ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภท ที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคมี ปัญหาในการบริหารจัดการการละเมิด สัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละ ด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการ อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงด้านคุณธรรม ที่แบ่งเป็นว่า (1) สำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการ และ/หรือผู้บริโภคที่ผิดสัญญาตามหลักคุณธรรม เช่น ช่วย ประนีประนอมด้วยหลักคุณธรรมต่อผู้ผิดสัญญาแทนการมี

คดีความต่อกัน และ (2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้รับแรงจูงใจให้เจ้าของโครงการบ้านจัดสรรและผู้ซื้อปฏิบัติต่อกันด้วยความมีคุณธรรมจริยธรรม เช่น การทำสัญญาที่ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงควรมีแนวทางหรือนโยบายชัดเจนในการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ผู้ศึกษาขออภิปรายผล ดังนี้

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=1.75$, $SD=0.628$) ทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 2 ด้านต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น

เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ปัจจัยภายใน (1) การที่ผู้บริหารระดับสูงของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีวิสัยทัศน์และเห็นความสำคัญ รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกโครงการ และ (2) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความสามารถอย่างเพียงพอในการ

บริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง ถูกวิธี และสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของคู่สัญญา ปัจจัยภายนอก (1) การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความสนับสนุนด้านการดำเนินงานและด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากรัฐบาล และองค์กรภาคเอกชน ในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างครอบคลุมและทั่วถึง และ (2) การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดี และในทุกกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุนต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นว่า “การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนที่เป็นเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทำสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นการป้องกันปัญหาการละเมิดสัญญาสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยเจ้าของโครงการและผู้ซื้อในภายหลัง รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดีทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกโครงการ ทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุม และทันเวลา คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คนต่อปัญหาการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

สามารถอภิปรายผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญได้ ดังนี้

จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คนต่อปัญหาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยระบบคุณธรรมจริยธรรมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คน ล้วนเห็นด้วยว่า “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและ/หรือผู้บริโภคที่ผิดสัญญาตามหลักคุณธรรม เช่น ช่วยประนีประนอมด้วยหลักคุณธรรมต่อผู้ผิดสัญญาแทนการมีคดีความต่อกัน และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้จัดเตรียมข้อมูลด้านการจะซื้อจะขายของโครงการบ้านจัดสรรที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการไว้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคทั้งผู้ซื้อและผู้ขายได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์เมื่อได้รับแจ้ง” เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญล้วนมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จำเป็นที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรส่งเสริมให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของโครงการและผู้ซื้อเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยก่อนทำสัญญาเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ต้องเป็นไปตามกฎหมายและระบบคุณธรรมจริยธรรมโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรเตรียมฐานข้อมูลดังกล่าวให้พร้อมเพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนอย่างครอบคลุม ทันต่อเวลา และเมื่อมีกรณีพิพาทระหว่างเจ้าของโครงการกับผู้ซื้อด้วยการละเมิดสัญญาระหว่างกันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรช่วยประนีประนอมด้วยหลักคุณธรรมจริยธรรมต่อผู้ผิดสัญญาแทนการมีคดีความต่อกัน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี

จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

การละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คน ล้วนเห็นด้วยว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในการละเมิดสัญญาก่อนจัดสรรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเจ้าของบ้านจัดสรรและผู้ซื้อให้มีข้อตกลงในการทำสัญญาระหว่างกันในเรื่องไขของการซื้อ/ขายให้ชัดเจน เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญล้วนมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นั้นจำเป็นที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเองให้มีความพร้อมทั้งจำนวนและมีความรู้ ความเข้าใจสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย เพื่อจะได้ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ประชาชนทั้งเจ้าของโครงการและผู้ซื้อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยมีความเข้าใจที่ถูกต้องในข้อตกลงของการทำสัญญาระหว่างกันในเรื่องไขของการซื้อ/ขายให้ชัดเจน และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรส่งเสริมให้ใช้แบบฟอร์มตามสัญญาซื้อขายที่เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาจะซื้อขายเพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับทั้งสองฝ่าย การบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จึงเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม และเป็นการป้องกันปัญหาการละเมิดสัญญาระหว่างเจ้าของโครงการและผู้ซื้อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิผลที่ดี

จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คนต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอ

เพียงประสบผลสำเร็จ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 คน เห็นด้วยว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีวิสัยทัศน์และเห็นความสำคัญ รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกโครงการ และ การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดี และในทุกกิจกรรมที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุน เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญล้วนมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความชัดเจนใน 2 ประเด็น คือ (1) ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลต้องให้เห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสนับสนุนการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกโครงการ โดยการจัดทำแผนงานไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และ (2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อสร้างความร่วมมือกับเจ้าของโครงการและผู้ซื้อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะลดภาระงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาระหว่างเจ้าของโครงการและผู้ซื้อได้ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายให้ความร่วมมือและความเข้าใจในการทำสัญญาอย่างชัดเจน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ผู้เชี่ยวชาญล้วนเห็นด้วยว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีวิสัยทัศน์และเห็นความสำคัญ รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการบ้านจัดสรรอย่างต่อเนื่องและ

ครอบคลุมทุกโครงการ และ การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากเจ้าของโครงการและผู้ซื้อทุกโครงการเป็นอย่างดี และในทุกกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุน เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบผลสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในการละเมิดสัญญาบ้านจัดสรรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเจ้าของบ้านจัดสรรและผู้ซื้อให้มียอดตกลงในการทำสัญญาระหว่างกันในเรื่องเงื่อนไขของการซื้อ/ขายให้ชัดเจน
3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดเตรียมข้อมูลด้านการจะซื้อขายของโครงการบ้านจัดสรรที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการไว้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีทั้งผู้ซื้อและผู้ขายได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์เมื่อได้รับแจ้ง
4. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคบางคนควรมีความรู้ ความเข้าใจในตัวสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจนำการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้นำไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลกำกับไว้ด้วยเสมอ
2. การวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการบริหารจัดการ

การละเมิดสัญญาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เป็นต้น

3. การวิจัยโดยเพิ่มการใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ หรือการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล เป็นต้น



References

Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Issac Pitma.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Paper on the science of administration*. New York: Columbia University.

Jongkolnee, J. (2005). *Rehabilitation real estate: Buyers impact studies and solutions*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Manakitrungrueng, A. (2008). *Legal problems concerning consumer protection in the aspect of residential real estate: Case study on house purchase in residential development*. Master of Law Thesis, Dhurakij Pundit University. (in Thai)

Office of Consumer Protection Board. (2012). *Annual report 2012*. Bangkok: Author. (in Thai)

Sottipan, S. (2007). *Legal description - contract* (12th ed.). Bangkok: Winyouchon. (in Thai)

Supanit, S. (2008). *Description of consumer protection laws* (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Teerawakin, L. (2005). *Thailand's ideal*. Bangkok: Max. (in Thai)

Wiruchanipawan, W. (2003). *Administration and management of the municipal reform*. Bangkok: Forepace. (in Thai)

