

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชนมีอิสระในการดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ด้านเศรษฐกิจของประเทศมีตลาดการค้า แบบเสรี ทุกคนมีอิสระในการค้าหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการธุรกิจได้นำความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาพัฒนาการ ระบบธุรกิจของตน ตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ ระบบการผลิตที่เป็นระบบ Mass Production ซึ่งมีการผลิตครั้งละจำนวนมาก ๆ การนำสินค้าหรือบริการสู่ตลาดโดยการใช้เทคนิคการโฆษณาสมัยใหม่ การดำเนินการดังกล่าวอาจทำให้ผู้ประกอบการรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ พอเพียง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับความเป็นธรรม ถูกเอาเปรียบ ไม่ได้รับความปลอดภัยเท่าที่ควรในการบริโภคสินค้า หรือบริการ และอาจเป็นอันตรายร้ายแรงจนถึงแก่เสียชีวิตได้ จะเห็นได้จากแต่เดิมมีผู้ประกอบการหลายกลุ่มได้ร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ต่อนายกรัฐมนตรีบ่อย ๆ

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป และให้การพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมเจริญเติบโตด้วยดี รัฐบาลตระหนักดีว่าการที่จะให้ผู้บริโภคป้องกันตนเองแต่เพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่เป็นการเพียงพอ รัฐบาลจึงประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมหมดทุกด้าน นอกเหนือจากกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้เฉพาะเรื่องต่าง ๆ แล้ว และเพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับผลสำเร็จ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อให้มีหน้าที่ในการประสานงานการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการ เผยแพร่ความรู้และวิทยาการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชนทั่วไปทราบ ตลอดจนเผยแพร่สิทธิและหน้าที่ของประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้เขียนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงศึกษาวิเคราะห์ถึงอำนาจหน้าที่ บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินการ

การบริหารงานของคณะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษานโยบายของการคุ้มครองผู้บริโภค ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค วางไว้ว่า เป็นอย่างไร ใช้หลักเกณฑ์อย่างไรในการพิจารณาวางนโยบาย
2. เพื่อศึกษาการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าการ ปฏิบัติงานเป็นไปแบบใด ถูกต้องหรือสอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้เพียงใด
3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าประสบผลสำเร็จตรงตามนโยบายที่วางไว้หรือไม่
4. เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งนี้เพื่อนำ เสนอแนะ เป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์นี้จะกล่าวถึงนโยบายของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค ความเป็นมาของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อำนาจหน้าที่ การจัดสำนักงาน การดำเนินการของ ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การประสานงานกับหน่วยราชการอื่น ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการศึกษาปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลที่นำ มาวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลภายในปีงบประมาณ 2525 เท่านั้น

สัมมุตติฐาน

1. การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประสบปัญหา ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้วยตนเอง และขาดความร่วมมือจากผู้ประกอบการ
2. การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่กว้างขวาง เท่าที่ควร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการวิจัย

ผู้บริหารขององค์การทั้งหมดหน่วยงานของรัฐและเอกชนจะเป็นผู้บริหารที่ดีต่อเมื่อสามารถรู้จักใช้ศาสตร์และศิลป์ในกระบวนการบริหาร นำเอาทรัพยากรทางการบริหารอันได้แก่กำลังคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการ (Method) มาใช้เพื่อให้เกิดการดำเนินการขององค์การประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในองค์การด้วย

ผู้บริหารทุกระดับชั้นขององค์การจะต้องรู้จักใช้หน้าที่ทางการบริหารหรือกระบวนการบริหารที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นงานขั้นต้นของกระบวนการบริหาร เป็นการตกลงใจล่วงหน้าของผู้บริหารว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ใครเป็นผู้ทำ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทอดสะพานเชื่อมช่องว่างระหว่างจุด 2 จุด คือจุดที่เรายืนอยู่กับจุดที่เราต้องการไปถึง⁽¹⁾ การวางแผนเป็นการวางกรอบและกำหนดการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจสะดวกรวดเร็วและมีความถูกต้องยิ่งขึ้น การวางแผนสามารถทำได้หลายรูปแบบ⁽²⁾ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) กำหนดมาตรฐาน (Standard) การจัดทำงบประมาณ (Budget) วิธีการ (Method) แผนการ (Program) นโยบาย (Policy) วิธีปฏิบัติ (Procedure)

ในการจัดทำแผนการนั้นสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น ผู้บริหารเป็นผู้วางแผนเอง ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา ร่วมกันทำแผนงาน ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดโครงสร้างของแผนงานคร่าว ๆ แล้วให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดรายละเอียด หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้วางแผน เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา ซึ่งการจะใช้วิธีการใดในการวางแผนขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละองค์การ

¹ Harold Koontz, and Cyrill O'Donnell, Principles of Management; An Analysis of Managerial Functions, (New York, McGraw Hill Book Co., 1972), p 113.

² วีรนาถ มานะกิจ และ พรรณี ประเสริฐวงศ์, การ้องค์การและการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522), หน้า 78.

นั้น ๆ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ ความชัดเจนของแผนงาน เวลาที่ใช้ ประสิทธิภาพและความสามารถของผู้วางแผน การนำแผนการนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

นอกจากการวางแผนโดยวิธีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ทำหน้าที่วางแผนขององค์การอาจได้แก่ผู้วางแผนจากส่วนกลาง ซึ่งส่วนมากเป็นคณะกรรมการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งอาจเป็นผู้วางแผนขององค์การก็ได้ แต่การวางแผนโดยคณะกรรมการหรือผู้เชี่ยวชาญนี้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการยอมรับแผนงานนั้น ๆ ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อาจเกิดข้อขัดแย้งขึ้นมาส่งผลกระทบต่อขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน

ผู้วางแผนอาจวางแผนงานตามลักษณะของการนำไปใช้ เช่น การวางแผนงานระยะสั้น แผนงานระยะยาว แผนงานที่ไขว่ครวญ หรือแผนงานที่ไข้อยู่ประจำ

ไม่ว่าผู้บริหารจะวางแผนวิธีใด หรือด้วยวัตถุประสงค์อันใดก็ตาม ลักษณะของแผนงานนั้นมี 4 ประการ⁽¹⁾ คือ

- การวางแผนจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ
- การวางแผนจะต้องกระทำเป็นอันดับแรก
- การวางแผนต้องมีทุกระดับชั้นขององค์การ
- การวางแผนจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการนำไปใช้งาน

¹ Harald Koontz, and Cyrill O'Donnell, Principles of Management ; An Analysis of Managerial Functions, p.114

2. การจัดองค์การ (Organizing)

การจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ในการจัดรูปแบบการทำงานร่วมกันของบุคคลจำนวนมาก เพื่อให้ประสานความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน¹ หน้าที่การจัดองค์การ เริ่มต้นด้วยการพิจารณาลักษณะงานที่ต้องกระทำ การกำหนดขอบเขตของงาน โดยการแบ่งออกเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของบุคคลในองค์การด้วยการมอบภาระหน้าที่และอำนาจให้ และต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างกลุ่มต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อบำบัดปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ส่วนตัวหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มต่าง ๆ ด้วย

องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดองค์การคือ วัตถุประสงค์ซึ่งอาจมีเพียงอย่างเดียวหรือหลาย ๆ อย่าง ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จขององค์การ เช่นองค์การทางเศรษฐกิจ มีเป้าหมายหลายประการ เช่น การสร้างสัรคุณค่าของสินค้าและบริการ การอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์การ การตอบสนองความต้องการของสมาชิก และยอมรับของสังคมภายนอกเหล่านี้เป็นต้น

องค์การจะต้องมีโครงสร้างเพื่อแสดงถึงลักษณะของงานกลุ่มต่าง ๆ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของแต่ละกลุ่มงาน ความสัมพันธ์หรือการประสานการทำงานของกลุ่มงานต่าง ๆ องค์การโดยทั่วไปมักมีโครงสร้าง 2 แบบ² คือ

องค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization) เป็นองค์การที่มีการกำหนดโครงสร้างอย่างมีหลักเกณฑ์ กำหนดลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก อำนาจหน้าที่ การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสาร การจูงใจสมาชิก

องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) มีลักษณะตรงข้ามกับองค์การแบบแรก ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวส่วนมากเกิดขึ้นเพราะความพอใจของสมาชิกในกลุ่ม มีความยืดหยุ่นตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกทั้งหลาย

¹ John F. Priffner and Frank P. Sherwood, Administrative Organization (Englewood Cliffs, NJ : Practice Hall Inc., 1960), p. 30

² วีรนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงศ์, การจัดองค์การและการบริหาร, หน้า 113

การคัดองค์การที่มีความมุ่งหมายต่าง ๆ กัน เช่น องค์การที่ให้บริการ องค์การทางเศรษฐกิจ องค์การทางสังคม องค์การทางศาสนา หรือองค์การใด ๆ ก็ตามต้องคำนึงถึงอำนาจหน้าที่ซึ่งหมายถึงการใช้สิทธิในการตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ลายการบังคับบัญชาอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างระดับของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติบังคับบัญชา ขนาดของการควบคุมซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ปฏิบัติบังคับบัญชา ที่ผู้บริหารแต่ละระดับจะต้องรับผิดชอบรวมทั้งคำนึงถึง ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร การคัดองค์การโดยคำนึงถึงโครงสร้างดังกล่าวมาแล้ว มีการจัดเป็น 4 แบบ¹ คือ

1. โครงสร้างองค์การแบบสายงานหลัก (Line Organization) โครงสร้างแบบนี้มีการบังคับบัญชาจากระดับสูงสู่ระดับที่ต่ำกว่า ผู้บริหารสูงสุดมีหน้าที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จขององค์การมอบหมายหน้าที่เป็นลำดับขั้นตอน สม่่าชิกแต่ละคนจะรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
2. โครงสร้างองค์การแบบสายงานหลักและสายงานรอง (Line and Staff Organization) โครงสร้างองค์การแบบนี้มีฝ่ายที่ปรึกษาเข้ามาช่วยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ฝ่ายสายงานหลัก เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะ องค์การแบบนี้อาจมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันหลายแบบ
3. โครงสร้างองค์การแบบแยกตามหน้าที่ (Functional Organization) เป็นการคัดองค์การตามความชำนาญเฉพาะด้าน มีที่ปรึกษาทำหน้าที่ที่ซึ่งวางแผน แนะนำรวมทั้งการมีอำนาจสั่งงานสายงานหลัก แต่การบริหารยังคงเป็นลำดับขั้นจากเบื้องบนสู่ระดับต่ำ
4. โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการ (Committee Organization) ความมุ่งหวังของโครงสร้างแบบนี้คือ การประสานการทำงานระหว่างแผนกต่าง ๆ คณะกรรมการที่จัดตั้งอาจให้คำปรึกษาในการวางนโยบายของผู้บริหารสูงสุด และช่วยในการปรึกษาแนะนำ ค้นคว้าแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ คณะกรรมการเหล่านี้อาจเป็นกรรมการเฉพาะกิจก็ได้

การคัดองค์การนี้ผู้บริหารต้องเน้นด้านการจัดกำลังคนเข้าทำงานเป็นสำคัญ เพราะการคัดกำลังคนที่เหมาะสมลุ่มละ เป็นหลักประกันความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างดี หลักการคัดกำลังคนคือการคัด เลือกบุคคล การพัฒนากำลังคนซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบการสูงใจ การบำรุงขวัญในการ

¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 142-150

ทำงาน ปัญหาที่มีผลกระทบต่อองค์กรจำนวนมากคือการสรรหาผู้บริหารระดับต่าง ๆ เพราะงานในตำแหน่งบริหาร ต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติ เป็นผู้บริหารที่มีความรอบรู้และประสบการณ์ เพื่อช่วยในการบริหารของผู้บริหารสูงสุดให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. การสั่งการ (Directing)

การสั่งการเป็นความพยายามของผู้บริหารในการสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา กระทำการ / อย่างใดอย่างหนึ่ง ตลอดจนการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าถูกต้องแค่ไหน การสั่งการประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ ผู้บริหารผู้เป็นผู้นำขององค์การต้องรู้จักใช้หลักวิธีการชี้แนะและการมอบหมายงานให้ถูกต้อง การสั่งการมีหลายวิธีเช่น การสั่งการแบบบังคับ การสั่งการแบบขอร้อง การสั่งการแบบแนะนำงาน และการขอความร่วมมือ ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้วิธีการสั่งงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะจะมีผลถึงการปฏิบัติงานโดยตรง การสั่งการจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกับองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร
2. การจูงใจ
3. การติดต่อสื่อสาร

1. ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร แม้ว่าการสั่งการจะดูเป็นเรื่องง่าย ๆ แต่การจะสั่งการเพื่อให้มีการปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์นั้นขึ้นกับองค์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบประการหนึ่งก็คือ ผู้บริหารทุกคนต้องมีลักษณะเป็นผู้นำที่เข้าใจถึงเรื่องราวที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ รู้จักใช้ศิลปะในการกระตุ้นให้ทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติงาน ผู้นำในองค์การมีหลายลักษณะ เช่น ผู้นำแบบเผด็จการ ลักษณะที่สำคัญของผู้นำลักษณะนี้คือ การต้องการการบังคับบัญชาที่เข้มงวด รวบรวมอำนาจไว้แต่เพียงผู้เดียว

ผู้นำแบบประชาธิปไตย ผู้นำลักษณะนี้ชอบการมีส่วนร่วมของผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้นำแบบเสรีนิยม ผู้นำแบบนี้มักมอบปัญหาและการแก้ไขให้ทุก ๆ คน ซึ่งไม่ใช่ลักษณะผู้นำที่ดี

2. การจูงใจ เป็นการชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจูงใจช่วยขจัดความเบื่อหน่ายในงานประจำ และจะช่วยสนองความต้องการของบุคคล ความ

ต้องการของบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจโดยตรง¹ ดังนี้

ความต้องการ ก่อให้เกิด แรงจูงใจ ก่อให้เกิด พฤติกรรม

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ คำสตราจารย์ Abraham Maslow² ได้กล่าวถึงทฤษฎีของแรงจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการ ได้วางหลักเกณฑ์ความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตอนจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นมา ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow มี 5 ขั้น คือ

ความต้องการทางร่างกาย

ความต้องการความปลอดภัย

ความต้องการทางสังคม

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

3. การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็นระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารอาจกระทำแบบตัวต่อตัว คือการติดต่อด้วยวาจา และการติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือ รายงาน คู่มือ บันทึกต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารอาจทำได้ ลากเชื่องบนลงสู่เชื่องล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างสู่เชื่องบน ก็คือการเสนอรายงานต่าง ๆ การสอบถามแนวทางปฏิบัติ หรือการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เป็นการประสานงานในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างแผนก หรือระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน

¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 285

² Herbert G. Hicks. The Management of Organizations : A system and Human Resources Approach. (New York, McGraw Hill Book, Co., 1972) p. 283

4. การควบคุม (Controlling)

การควบคุมเป็นการบังคับ หรือกำกับการทำงานให้เดินไปตามแผนการที่วางไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าการลงทุนเพื่อดำเนินกิจการใดจะไม่สูญเปล่า ผู้บริหารนิยมใช้การกำหนดมาตรฐานในการควบคุม เพื่อจะได้วัดผลว่าความแตกต่างเกิดขึ้นเท่าใด เกิดขึ้นอย่างไร จะได้หาวิธีการแก้ไข เทคนิคของการควบคุมส่วนมากเน้นความสนใจที่การควบคุมบุคคล เพื่อมุ่งหวังให้ทำงานในความรับผิดชอบเรียบร้อย รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยอื่น ๆ ด้วย เทคนิคของการควบคุมงานของผู้บริหารแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนอาจใช้อำนาจในการควบคุม แต่บางคนอาจไม่ใช้อำนาจในการควบคุม

การควบคุมจะต้องกระทำควบคู่ไปกับแผนงานที่วางไว้ เพราะแผนงานเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบว่า ผลงานเป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือไม่ จะต้องแก้ไขจุดใดบ้าง

ในภาวะปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปมาก ความสัมพันธ์ขององค์กรต่าง ๆ สลับซับซ้อน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการควบคุม ทั้งสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรเอง และสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์กร วิธีการควบคุมที่ใช้กันในปัจจุบัน เช่น

1. การตรวจงาน ปกติการตรวจงานมีการตรวจการเซ็นชื่อในเอกสาร การตรวจการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงาน
2. วิธีรายงาน เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน
3. การกำหนดมาตรฐาน การกำหนดมาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติและการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น จะทำให้การควบคุมทำได้สะดวกและรวดเร็ว
4. การควบคุมโดยงบประมาณ เป็นการกำหนดขอบเขตของงานที่ทำโดยใช้งบประมาณ ซึ่งมีปัจจัยอย่างอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เวลา
5. การกำหนดแผนงานโดยละเอียด เพื่อให้ปฏิบัติงานตามแผนง่ายยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กว้างขวางต่อผู้บริหาร ผู้ประกอบการธุรกิจ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หอจะสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจถึงการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งด้านการดำเนินการ และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งสามารถทราบแนวทางแก้ไข เพื่อการดำเนินงานต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ประกอบการในการเข้าใจร่วมกัน และความร่วมมือกันในการคุ้มครองผู้บริโภค

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ข้อมูล 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจาก 2 วิธีการ คือ

ก. การสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์ผู้บริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จนกระทั่งบุคลากรอื่น ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารงานขององค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิด้านการคุ้มครองผู้บริโภคท่านอื่น ๆ การสัมภาษณ์ ใช้วิธีการแบบ Depth Interview

ข. การสังเกตการณ์ (Observation) ผู้เขียนศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านหนึ่งจากการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลด้านนี้จากหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร จุลสาร รายงานการวิจัยในอดีต บทความ หนังสืออ้างอิงต่าง ๆ และข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค

การศึกษาริเสษนี้ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ผลจากวิธีการดังกล่าวข้างต้น จากการศึกษาพบปัญหาในการทำริเสษคือ

1. การสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ประสบบัญหาด้านเวลา เพราะผู้บริหารระดับสูงมักมีภาระหน้าที่มากมาย มีเวลาว่างสำหรับการสัมภาษณ์ค่อนข้างจำกัด การสัมภาษณ์ด้านลึกซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลามากเป็นพิเศษจึงต้องใช้ความพยายามมาก
2. การรวบรวมข้อมูลบางอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคค่อนข้างลำบาก งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายขั้นตอน การสกัดเก็บเอกสารบางอย่างล่าช้าหรือข้อมูลบางอย่างไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร