

สรุปและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

การศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ศึกษาตั้งแต่การกำหนดนโยบายซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดนโยบายผู้กำหนดคือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดขึ้นมาเพื่อการแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนโดยมีความมุ่งหวัง คือยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางหนึ่ง จากนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้กำหนดไว้ผู้มีหน้าที่ในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสูงซึ่งได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดมาตรการขึ้น เพื่อให้การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคมีเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น ในการกำหนดมาตรการขึ้นให้เห็นว่าผู้กำหนดได้วางแผนดำเนินการ เป็นสองชั้น คือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับมาตรการดำเนินการระยะยาว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ได้ดำเนินการคือ การลดปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของผู้บริโภคและการเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกวิถีทาง ซึ่งเป็นทั้งการลดปัญหา และการป้องกันปัญหา ส่วนการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอีกหนทางหนึ่งคือการตรวจสอบการดำเนินการ การประสานงานตรวจสอบปราม เพื่อให้การดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย

การดำเนินการที่ผ่านมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นแสดงให้เห็นว่ามาตรการที่ว่าไว้นั้นสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้บริโภคต้องการให้แก้ไขเป็นส่วนมาก แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมาตรการนั้นมีขอบเขตที่ค่อนข้างจะกว้าง ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการ เกือบทุกด้านที่เป็นดังนี้เพราะในระยะเริ่มแรกของการบริหารงานอาจมีข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับกำหนดมาตรการที่เฉพาะเจาะจง และการวางแผน ส่วนการบริหารงานต่อไปนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรคำนึงถึงข้อมูลที่มีอยู่มาก ด้วยการคัดข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบที่สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการวางแผนเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการเผยแพร่ความรู้สู่ผู้บริโภคนั้น จากการศึกษาวิจัยที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ศึกษาจากผู้บริโภคทั้งสิ้น 2,522 คน ใน 24 จังหวัดทั่วประเทศ และจากการวิเคราะห์

ข้อร้องเรียน แสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่ความรู้เป็นไปตามแผนการที่วางไว้เฉพาะด้านที่กำหนดเป้าหมายคือการครอบคลุมเป้าหมายประชากร ซึ่งถ้าเปิดถือการประเมินผลวิธีนี้เป็นหลัก จะปฏิเสธสมมติฐานข้อหนึ่งที่ว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่กว้างขวางเท่าที่ควร แต่ถ้าจะโย้มาตรการอื่นเป็นตัววัดความสำเร็จของการเผยแพร่ข่าวสาร เช่นการตอบสนองจากผู้บริโภคทั่วไป จะเห็นได้จากตารางที่แสดงแหล่งที่มาของข้อร้องเรียนว่า ผู้บริโภคที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ เป็นผู้ร้องเรียนเรื่องราวต่างๆถึงประมาณร้อยละ 75 ที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 25 เป็นข้อร้องเรียนจากต่างจังหวัด ซึ่งถ้าหากเทียบอัตราส่วนประชากรทั้งหมดแล้วอาจจะพูดได้ว่าผู้บริโภคร้องเรียนเรื่องราวต่างๆน้อยมาก และจากการวิจัยทราบว่าผู้บริโภคจะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิด้วยการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพียงประมาณร้อยละ 30 เท่านั้น จากสาเหตุดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรพิจารณาถึงแผนการหรือมาตรการในการดำเนินการที่ผ่านมา การศึกษาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง

ส่วนการประสานงานกับหน่วยงานอื่นและผู้ประกอบธุรกิจนั้น จากตารางที่ 14, 15 และ 16 แสดงให้เห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆของรัฐที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง และได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบธุรกิจเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการขัดแย้ง สมมติฐานข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ในการศึกษา

การบริหารงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแม้ว่าสามารถบริหารงานได้ตามแผนการที่กำหนด แต่เพราะว่าลักษณะงานเป็นการบริการ และเพราะว่า เริ่มดำเนินการมาไม่นานนี้ จึงมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขดังกล่าวมาแล้ว สำนักงานควรใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆตามแนวทางดังนี้

1. การปรับปรุงคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหาร ในกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคมีขั้นตอนหนึ่งที่ประสบความล่าช้า หรือไม่สะดวกในการดำเนินการ คือการบริหารการปราบปราม จึงสมควรพิจารณา เพิ่มผู้ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจซึ่งมีหน้าที่ด้านการปราบปรามผู้กระทำผิดเป็นกรรมการ โดยตำแหน่งในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อที่จะใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปช่วยให้การบริหารงานการปราบปรามมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะเห็นได้จากการบริหารงานในอดีตในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่มีผู้

บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้สำนักงานออล จะนำมาตรการทางกฎหมาย คือการใช้อำนาจของนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นแรงกระตุ้นได้สะดวกหากสำนักงานไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร แต่การจะนำมาตรการนี้มาใช้ควรคำนึงถึงประสิทธิผลของงานด้วย

2 การแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญยิ่ง แต่ในปัจจุบันนี้กฎหมายฉบับนี้มีข้อบกพร่องบางประการที่ควรแก้ไข คือ

2.1 การเพิ่มกรรมการเฉพาะเรื่องว่าด้วยการทำสัญญา ปัจจุบันการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อ การเช่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ส่วนมากมีการทำสัญญาลักษณะต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักประกันการซื้อขายในการดำเนินการดังกล่าวผู้ประกอบการได้จ้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายเป็นผู้ปฏิบัติการโดยเฉพาะทำให้ผู้บริโภคอาจถูกเอาเปรียบในเงื่อนไขต่าง ๆ ตามสัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับข้อร้องเรียนบ่อย ๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขในการทำสัญญาเช่าซื้อบ้าน สัตว์เลี้ยงเช่าซื้ออาคารชุด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเสนอให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อให้มีการเพิ่มกรรมการเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการทำสัญญา เพื่อให้ได้ผู้มีความรู้ความสามารถจากหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกัน เสนอแนะแนวทางปฏิบัติ

ผลดีของการเพิ่มคณะกรรมการว่าด้วยการทำสัญญาคือผลทางด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถทำสัญญากับผู้ประกอบการอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เป็นผู้กำหนด เป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียน ส่วนการแก้ไขปัญหาคือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถยึดถือเงื่อนไขในสัญญาเป็นหลักในการพิจารณาดำเนินการกับข้อร้องเรียน ทำให้การดำเนินการสะดวกและประหยัดเวลา การแก้ไขปัญหารวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริหารงานออลทำให้ผู้บริโภคสนใจและให้ความร่วมมือมากขึ้น

2.2 การกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการพิจารณาดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการพิจารณาดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบการให้แน่นอนแทนคำว่า "ส่วนรวม" ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เกณฑ์ดังกล่าวควรกำหนดถึงจำนวนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบการรายเดียวกัน เช่น กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถ

ตำเณคดีทางกฎหมายต่อผู้ประกอบธุรกิจแทนผู้บริโภคได้หากผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นกระทำผิดต่อผู้บริโภค ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ทั้งนี้เพราะการจะพิจารณาว่าการร้องเรียนสักขณะใดเป็น"ส่วนรวม" นั้น กระทำได้ลำบาก การที่ผู้บริโภค 10 คน ร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจราย เดียวกันนั้นสิ่งน่าจะถือได้ว่าเป็นส่วนรวมได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถ ตำเณการกับผู้ประกอบธุรกิจง่ายขึ้น และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ผู้บริโภคได้รับผลตำเณการรวดเร็ว ขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องระมัดระวังในการตำเณธุรกิจมากขึ้น

2.3 การประกาศใช้กฎกระทรวงเพื่อรับรองสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครอง ผู้บริโภค รวมทั้งการประกาศใช้กฎกระทรวงหรือให้สมาคมเหล่านั้นมีสิทธิตำเณคดีต่อผู้ประกอบ ธุรกิจแทนสมาชิกได้ ทั้งนี้จะเป็นผลต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยส่วนรวม สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคได้อาจได้รับความร่วมมือมากขึ้นจากสมาคมต่าง ๆ

3. แนวทางแก้ไขปัญหาคุคลากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจะแก้ โยปัญหาด้านนี้ 2 วิธี คือ

3.1 การขออนุมัติตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ มากขึ้น ทั้งนี้เพราะขอบเขตของการคุ้มครองผู้บริโภคกว้างขวางทั่วประเทศ จึงต้องมีการเพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และสามารถตำเณการสะดวก การแก้ไขวิธีนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรคำนึงถึง งบประมาณที่จะต้องเพิ่มขึ้นด้วย

3.2 การปรับฐานะของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เทียบเท่าระดับ กรม ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีฐานะเทียบเท่ากอง แต่การบริหารงาน สักขณะเดียวกับกรม สังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งโดยปกติการบริหารงานมี ความคล่องตัวพอสมควร แต่การปฏิบัติงานประลบลความล่าช้าอันเกิดจากอำนาจพิจารณาตำเณการ กับผู้ประกอบธุรกิจเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยที่สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคเป็นเพียงผู้รับปฏิบัติงานเท่านั้น และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการ ประชุมปกติเดือนละ 1 ครั้ง ทำให้การพิจารณาตำเณการต่อผู้ละเมิดสิทธิ ผู้บริโภคไม่ค่อยรวดเร็ว ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขการปรับฐานะให้เท่ากับกรม ตำเณการต่อผู้ละเมิดสิทธิ ผู้บริโภคไม่ค่อย รวดเร็ว ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไข ทำให้อำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น จะเป็นการแก้ ปัญหาปัญหาลาออกของเจ้าหน้าที่วิธีหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ระดับบริหารในขณะเดียวกันการเพิ่ม

อำนาจหน้าที่จะสามารถขอเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ได้ด้วย

นอกจากนี้การปรับฐานะของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นกรม สามารถแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์ และปัญหาความร่วมมือจากผู้บริโภค กล่าวคือ ควรจะมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด การจะเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพียงแหล่งเดียวไม่สามารถเผยแพร่ข่าวสารถึงผู้บริโภคได้ดีเท่าที่ควร หากมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดให้มีหน้าที่แพร่ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอีกชั้นหนึ่ง จะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารทั่วถึงทั่วทั้งประเทศ ในขณะที่เดิวก่อน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดจะสามารถทราบปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคจะปฏิบัติได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ความร่วมมือจากผู้บริโภคทั่วไปมีมากขึ้นเพราะผู้บริโภคสามารถติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคง่ายขึ้น

4. แนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตลอดมาด้วยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว แต่เพราะว่าขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวาง การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ควรจะแก้พร้อม ๆ กันหลายวิธี วิธีการหนึ่งคือการจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ซึ่งได้กล่าวมาแล้วในการแก้ไขปัญหาบุคลากร และอีกวิธีการหนึ่ง คือ

การจัดสรรสื่อมวลชนต่าง ๆ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากตารางที่ 9 ในบทที่ 3 แสดงให้เห็นว่า วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริโภค ผู้บริโภคเคยได้รับความรู้จากสื่อมวลชนทั้งสามชนิดมากที่สุด ส่วนสื่อมวลชนอื่น ๆ แม้จะมีบทบาทด้านการเผยแพร่ความรู้น้อย แต่เป็นสื่อที่ช่วยเสริมข่าวสารที่ดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดสรรให้ผู้รับผิดชอบ สื่อมวลชนทั้งหลาย และใช้มาตรการดำเนินการคือ การพูดชักจูงให้เข้าใจ มีการยอมรับ และให้ความช่วยเหลือ เพื่อทำความเข้าใจและชี้แนะปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องการความร่วมมือของทุกฝ่าย และควรชี้แจงให้เห็นถึงผลประโยชน์มากมายที่ผู้บริโภคได้รับจากการเผยแพร่ความรู้ของสื่อมวลชนต่าง ๆ โดยเฉพาะวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะมีการเผยแพร่ความรู้ทางสื่อทั้ง 3 ชนิดนี้ไม่มาก แต่ผู้บริโภคจำนวนมากสามารถรับทราบความรู้พร้อม ๆ กัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรขอความร่วมมือให้สื่อมวลชนทั้งหลายช่วยเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้

รู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะการเผยแพร่ความรู้ของวิทยุโทรทัศน์นั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจะขอความร่วมมือ เกี่ยวกับเวลาที่เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ด้วย เพราะการเลือกช่วงเวลาที่มีผู้ชมจำนวนมากแม้การเผยแพร่ข่าวสั้นบ่อยครั้งแต่ผู้บริโภคได้ทราบความรู้จำนวนมาก

5. แนวทางแก้ไขปัญหาความร่วมมือจากผู้บริโภค ความร่วมมือจากผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคประสบผลสำเร็จ และจากสาเหตุหลายประการที่ทำให้สำนักงานไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรจากผู้บริโภคดังกล่าวมาแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรหาทางแก้ไข วิธีการแก้ไขปัญหารูปแบบที่เสนอไปแล้วคือ การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดจะเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาขาดความร่วมมือจากผู้บริโภค เพราะการที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตั้งอยู่ในท้องถิ่นจะทำให้ผู้บริโภคพบเห็นบ่อย ๆ การติดต่อได้รับความสะดวก การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภครวดเร็วขึ้น ด้วยปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้บริโภคให้ความร่วมมือมากขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีการวางแผนเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียนวิธีการหนึ่งคือ การเร่งรัดหน่วยราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของตนให้มากขึ้น ทั้งนี้แม้จะไม่ใช้วิธีแก้ปัญหาที่แท้จริงแต่เป็นการลดจำนวนข้อร้องเรียนส่วนหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ โดยไม่ต้องผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีเจ้าหน้าที่ที่รับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนประชาสัมพันธ์ไป แต่การปฏิบัติอาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นหากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพ สามารถแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริโภคทั่วไปทราบด้วยความรวดเร็ว จะทำให้การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคสำเร็จรวดเร็วขึ้น

การขอความร่วมมือจากผู้บริโภคที่ร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ ให้ระบุชื่อและที่อยู่อย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงและรวดเร็ว นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการ เผยแพร่ผลการดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ประกอบการในกรณีที่มีผลกระทบบต่อผู้บริโภคทั่วไปผ่านทางสื่อมวลชน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบทั่วกันจะเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงาน และให้ความร่วมมือมากขึ้น

6. การแก้ไขปัญหาการประสานงานกับองค์กรเอกชน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรถือว่าองค์กร เอกชนเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคสำเร็จ ศึกษารหาวิธีการต่างๆในการประสานงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม วิธีการหนึ่ง ที่ควรจัดทำคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดสัมมนากลุ่มสมาคม หรือองค์กรของ เอกชนที่มีบทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สมาชิกของกลุ่มหรือสมาคมต่าง ๆ เหล่านี้มีจำนวนมาก และเป็นกลุ่มที่มีอุดมการณ์รักการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ เป็นกลุ่มที่สละเวลา และความรู้ความสามารถเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค การสัมมนาร่วมกันจะได้ทราบแนวทางของการ ดำเนินการทั้งของรัฐบาลและกลุ่มสมาคมต่าง ๆ ทราบข้อบกพร่องของทั้งสองฝ่าย การหาวิธีการ ในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต ในขณะที่เดียวกันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควร จะเร่งรัดการประกาศใช้กฎกระทรวงที่เกี่ยวกับการรับรองสมาคมต่าง ๆ เพื่อให้สมาคมต่าง ๆ มีสิทธิ ถูกต้องตามกฎหมาย จะทำให้สมาคมเหล่านั้นตระหนักถึงบทบาท และหน้าที่ของตนมากขึ้น เป็นผลดี ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่วนรวม

ในการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภคนั้นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควร เน้นการเผยแพร่สู่เยาวชนของชาติเพราะกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่สนใจข่าวสารความรู้ต่าง ๆ มาก และจะ เป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรหาวิธีการ เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเป็นผู้บริโภคที่ดี รู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเอง จะทำให้ การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตสำเร็จด้วยดี