

สรุปผล การดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่าย
องค์กรผู้บริโภคราคาอีสานเพื่อองค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภคภาคอีสาน

โดย นายปฏิวัติ เฉลิมชาติ

ผู้ประสานงานเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคราคาอีสาน

30 มกราคม 2558



ระยะเวลาดำเนินการโครงการ 1 กันยายน 2556 ถึง 31 สิงหาคม 2557

(ขยายเวลาถึง 31 ตุลาคม 2557)

วัตถุประสงค์โครงการ

- 1.สนับสนุนความเข้มแข็งผู้บริโภคร องค์กรผู้บริโภคร ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาคสู่ องค์กรคุณภาพและดำเนินงานตามบาทบาทองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- 3.พัฒนาศักยภาพการรับเรื่องร้องเรียนองค์กรผู้บริโภค
- 4.การขับเคลื่อนนโยบายสู่สาธารณะ

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในโครงการ

1. มีกลไกการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด 20 จังหวัด โดยมีความเข้มแข็งแตกต่างกัน
2. มีการปฏิบัติการตามแผนจังหวัดในประเด็นโทรคมนาคม, รกโดยสาธารณะ, ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาเกินจริง และแผนภาค ร่วมกับภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน
3. มีความร่วมมือกับนักวิชาการ รักกฎหมาย สื่อมวลชนในระดับจังหวัด / ระดับภาค ที่จะเข้ามาช่วยหนุนเสริม ขบวนการผู้บริโภคภาคอีสาน และในระดับจังหวัด จำนวน 5 เครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคระดับจังหวัด เครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายทนายความ เครือข่ายสื่อมวลชน และเครือข่ายผู้ถูกละเมิดสิทธิ

4. มีการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียน และชุดความรู้จากการสังเคราะห์กรณีร้องเรียนในระดับจังหวัดเพื่อนำเผยแพร่สู่สาธารณะ
5. มีกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภาค
6. มีการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และความสำคัญของ “ องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ”
7. มีการจัดสมัชชาผู้บริโภคเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และจัดทำข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระดับชาติ และระดับประเทศ

8. มีผลผลิตที่เป็นองค์ความรู้ ได้แก่ มีการผลิตแผ่น CD หมอลำารณรงค์องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค, สปอร์ต ไชยณามาตรา 61 ชุดฐานข้อมูลการบันทึกเรื่องราวร้องเรียน , การสังเคราะห์ปัญหาจากการร้องเรียน มีชุดความรู้จากการสังเคราะห์กรณีร้องเรียน และมีรายงานข้อเสนอเชิงนโยบาย
9. มีการรับเรื่องราวร้องเรียน และแก้ไขปัญหาร้องเรียน จำนวน 216 เรื่อง จาก 20 จังหวัด

สรุปการรับเรื่องร้องเรียน 216 เรื่องดังนี้

1 ด้านบริการสุขภาพ-สาธารณสุข	81 เรื่อง
2 ด้านบริการสาธารณะ	21 เรื่อง
3 ด้านการสื่อสาร- โทรคมนาคม	29 เรื่อง
4 ด้านการเงินการธนาคาร	8 เรื่อง
5 ด้านที่อยู่อาศัย	5 เรื่อง
6 ด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	12 เรื่อง
7 ด้านสินค้าและบริการทั่วไป	30 เรื่อง
8 ด้านอื่นๆ	30 เรื่อง

กระบวนการและการจัดการ

1. ร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน นักวิชาการ นักกฎหมาย สื่อมวลชนในระดับจังหวัด ระดับภาค ต่อการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง
2. มีการสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องจากองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. การเพิ่มและพัฒนาศักยภาพขององค์กรผู้บริโภค เพื่อไปสู่การเป็นองค์กรผู้บริโภคคุณภาพในอนาคต
4. การมีชุดความรู้จากการสังเคราะห์เรื่องราวเรียนเพื่อเป็นคู่มือในการดำเนินงานขององค์กรผู้บริโภคต่อไป

การวิเคราะห์บริบทและพัฒนาการ

ภาคอีสาน มีพื้นที่การดำเนินงาน **20** จังหวัด ในการบริหารจัดการโครงการฯ ทางองค์กรได้จัดรูปแบบในการดำเนินงานออกเป็น **2** ระดับ คือกลไกการทำงานระดับภาค และระดับจังหวัด

- กลไกการทำงานระดับภาคแบ่งทีมออกเป็น **2** ส่วน คืออีสานบน 10 จังหวัด และอีสานล่าง 10
- เครือข่ายในระดับจังหวัด เป็นกลไกปฏิบัติการเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ โดยมีพื้นที่จังหวัดแบ่งเป็น **3** กลุ่ม

บทบาทภารกิจของจังหวัด

- 1) สนับสนุนความเข้มแข็งผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และภาคีภาคประชาชน
- 2) สร้างความร่วมมือกับนักวิชาการ นักกฎหมาย สื่อมวลชน เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด
- 3) การรับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นปัญหาผู้บริโภคและร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาคือผู้บริโภค ในระดับจังหวัด
- 4) การรณรงค์ ผลักดันระดับนโยบายสู่สาธารณะ เพื่อองค์การอิสระคุ้มครองผู้บริโภค

บริบทพื้นที่ก่อนดำเนินโครงการ

กลุ่มที่ 1 5 จังหวัด ภารกิจ 1-4	กลุ่มที่ 2 2 จังหวัด ภารกิจ 1,2,4	กลุ่มที่ 3 13 จังหวัด ภารกิจ 1,4
ขอนแก่น	อุบลราชธานี	เลย ,นครพนม ,บึงกาฬ ภาพสินธุ์
ร้อยเอ็ด	ยโสธร	อุดรธานี ,ชัยภูมิ นครราชสีมา
บุรีรัมย์		อำนาจเจริญ มุกดาหาร
สุรินทร์		มหาสารคาม,ศรีสะเกษ
หนองบัวลำภู		หนองคาย ,สกลนคร

พัฒนาการพื้นที่หลังดำเนินโครงการ

กลุ่มที่ 1 9 จังหวัด ภารกิจ 1-4	กลุ่มที่ 2 5 จังหวัด ภารกิจ 1,2,4	กลุ่มที่ 3 6 จังหวัด ภารกิจ 1,4
ขอนแก่น,ภาพสินธุ์	เลย	นครพนม ,บึงกาฬ
ร้อยเอ็ด,อุบลราชธานี	มหาสารคาม	ชัยภูมิ
บุรีรัมย์,อำนาจเจริญ	มุกดาหาร	อำนาจเจริญ
สุรินทร์,สกลนคร	ชัยภูมิ	มุกดาหาร
หนองบัวลำภู	นครราชสีมา	หนองคาย

บทเรียนที่เกิดขึ้น และข้อเสนอสู่การพัฒนางาน

1. การเตรียมภาคประชาชนให้เป็นองค์กรผู้บริโภคที่สามารถรับเรื่องราวร้องเรียน จัดการเรื่องราวร้องเรียนและประสานงานกับหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้
2. องค์กรผู้บริโภคในระดับจังหวัดสามารถขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรผู้บริโภคตาม ร่าง พรบ.องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. มีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 7 ด้าน ในการมาหนุนเสริมขบวนการผู้บริโภค ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การธนาคาร ด้านบริการสาธารณะ ด้านสินค้าบริการทั่วไป ด้านที่อยู่อาศัย-อสังหาริมทรัพย์ ด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านบริการสุขภาพ ด้านสื่อ -โทรคมนาคม
4. ควรจะมีทีมจาก คตส. ลงพื้นที่เพื่อมาติดตามงานหรือมาให้ความเห็นในช่วงที่มีกิจกรรม