



ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาคตะวันออก

โครงการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งองค์กรผู้บริโภคร ภาคตะวันออก

ระยะเวลาดำเนินการโครงการ 1 ธันวาคม 2556 - 30 กันยายน 2557

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภครและเครือข่ายผู้บริโภครกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องการทำภารกิจขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร
2. เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริโภครเกิดการตื่นตัวและการเข้ามามีส่วนร่วมต่อภาพลักษณ์กฎหมายขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในโครงการ

- 1 มีแผนปฏิบัติงานร่วมกันในระดับภาคที่ชัดเจน
- 2 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมต่อการผลักดันกฎหมาย
- 3 มีเรื่องราวเรียนจำนวนไม่น้อยกว่า 100 เรื่อง และสามารถแก้ไขปัญหาได้กว่า 80%
- 4 มีรายงานการรับฟังความเห็นและข้อเสนอในที่เป็นรูปธรรมที่สามารถนำไปผลักดันในระดับนโยบายต่อไป
- 5 มีรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- 6 การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจัดการเวลาให้เป็นไปตามแผนงาน

กระบวนการและการจัดการ

- การสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้
- การผลักดันให้รัฐมีนโยบาย กฎหมาย หรือ มาตรการ ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- การแก้ไขหรือเยียวยาปัญหาผู้บริโภคโดยองค์กรภาคประชาชน สามารถเพิ่มเติมงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้

6. วิเคราะห์บริบทและพัฒนาการ

- ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นเครือข่ายใน 8 จังหวัด มีบทบาทหน้าที่ในการเรียนรู้ และให้ความรู้เรื่องสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงการร่วมประสานการแก้ไขปัญหา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการ ภาคใต้การสนับสนุนองค์ความรู้จากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
- ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการสื่อสารจากองค์กรไปยังผู้บริโภค สื่อทาง สถานีวิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิวบอร์ดต่างๆ เอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือให้ผู้บริโภคได้รับรู้มีสิทธิมากขึ้น ก็สามารถลดปัญหา ได้มาก
- การรับเรื่องร้องเรียนและจัดการปัญหา ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการขับเคลื่อนขบวนการงานคุ้มครองผู้บริโภค มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ
- เพื่อสนับสนุนให้โครงการบรรลุผลคือ ทำหน้าที่การประสานงานทำงานขององค์กร ผู้บริโภคให้เกิดความร่วมมือต่อการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค รวมทั้งการกระตุ้นให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำงานและบังคับใช้กฎหมายให้เป็นจริง

7. บทเรียนที่เกิดขึ้นและข้อเสนอสู่การพัฒนางาน

7.1 เครือข่ายผู้บริโภคและองค์กรอิสระผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจในสิทธิของตนเองจะทำให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้

7.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญให้การสนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงาน

การขยายผล

- การสร้างเครือข่ายย่อยในระดับพื้นที่ตำบลและอำเภอของจังหวัดต่าง ๆ
- การเพิ่มจำนวนอาสาสมัครงานคุ้มครองผู้บริโภค
- รณรงค์ผลักดันให้เกิดองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 61
- ประสานความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถิติสถานการณ์ผู้บริโภค ภาคตะวันออก ปี 2557

ลำดับ	หมวดร้องเรียน	ข้อมูลระดับจังหวัด : จำนวนต่อราย								ข้อมูลรวมระดับภาค
		ตราด	ฉะเชิงเทรา	สมุทรปราการ	ระยอง	ชลบุรี	จันทบุรี	ปราจีนบุรี	สระแก้ว	
1	การเงินการธนาคาร	0	1	0	0	0	0	0	0	1
2	สินค้าและบริการทั่วไป	30	21	2	1	1	1	1	1	58
3	สื่อและโทรคมนาคม	5	7	0	0	1	1	0	0	14
4	บริการสาธารณะ	0	10	2	2	0	0	0	0	14
5	อสังหาริมทรัพย์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	3	16	5	3	2	2	2	1	34
7	อาหาร ยา เครื่องสำอาง	5	3	0	0	0	0	0	0	8
8	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม		43	58	9	6	4	4	3	2	129

ภาพกิจกรรม

เวทีประชุมศูนย์คุ้มครองสิทธิจังหวัดจันทบุรี



ภาพกิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



กิจกรรมอบรมพัฒนาศักยภาพการรับเรื่องร้องเรียน



กิจกรรมประชุมศูนย์คุ้มครองสิทธิภาคตะวันออก



THANK YOU...