

การศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน  
ของกองทุนสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๑. ชื่อเรื่อง การศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน  
ของกองทุนสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ มกราคม - กันยายน ๒๕๕๘

๓. สัดส่วนของผลงาน

๓.๑ ผู้จัดทำผลงาน นายเจษฎา ผาผาง สัดส่วนผลงาน ๙๐ %

๓.๒ ผู้ร่วมจัดทำผลงาน นางศุภกัญญา ภาวังคะรัต สัดส่วนผลงาน ๑๐ %

๔. ที่มาและความสำคัญ

“การร้องเรียน” ถือเป็นเสียงสะท้อนของประชาชนต่อพฤติกรรมบริการ กระบวนการให้บริการ หรือ ผลการให้บริการที่ได้รับ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย (กนกรรณ สันลักษณะทิพย์. ๒๕๕๒) อีกทั้ง การร้องเรียนถือเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน ตามที่ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พ.ศ.๒๔๙๑ กำหนดไว้ในข้อ ๗ ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันจากการเลือกปฏิบัติใด อันเป็นการล่วงละเมิดปฏิญญานี้ และจากการยุติให้มีการเลือกปฏิบัติดังกล่าว และข้อ ๑๒ บุคคลใดจะถูกแทรกแซงตามอำเภอใจในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว ที่อยู่อาศัย หรือการสื่อสาร หรือจะถูกกลบหลู่เกียรติยศและชื่อเสียงไม่ได้ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายต่อการแทรกแซงสิทธิหรือการลบลู่ดังกล่าวนี้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๑ ได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการดังนี้ ๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำติชมคุณภาพที่ถูกต้องในสินค้าหรือบริการ ๒) สิทธิในการได้อิสระในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการ ๓) สิทธิในการได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากสัญญาหรือการทำสัญญา ๕) สิทธิที่จากการที่จะได้รับการพิจารณาและเยียวยาความเสียหาย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค . ๒๕๔๑) ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลากหลายรูปแบบและกระจายออกไปตามประเภทของการบริโภคสินค้าและบริการ ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านระบบสุขภาพ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคอาหาร ยา หรือเครื่องสำอาง เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นบทบาทหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นต้น

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องมีกลไกการคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น เมื่อประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานหรือบุคคล ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่อาจส่งผลกระทบต่อด้านลบแก่ตนเอง ประชาชนจึงใช้กลไกการร้องเรียน โดยใช้ช่องทางร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา กำกับดูแลให้หน่วยงานหรือบุคคลนั้นๆ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อการพิทักษ์สิทธิของตนเองและชุมชน

การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดีมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ๑) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นความสำคัญ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อตน ๒) อำนาจให้ผู้ร้องเรียนมีความสะดวกในการร้องเรียน ๓) สร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนว่าปัญหาของเขาจะได้รับการแก้ไข ๔) มีการตรวจสอบเหตุการณ์ โดยรับฟังข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ๕) มีทีมงานที่มีความชำนาญดูแล คลายความทุกข์ร้อนของผู้ร้องเรียน ติดตามเรื่องและสื่อความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๖) มีความจริงใจ ปราศจากอคติที่จะแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือผู้ร้องเรียนให้ได้รับความเป็นธรรม ๗) ใช้ประเด็นร้องเรียนเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบงานทั้งในหน่วยงานและขยายผลการเรียนรู้ไปยังหน่วยงานอื่นๆ (กนกวรรณ สีนลักษณ์ทิพย์. ๒๕๕๒) การจัดการเรื่องร้องเรียนแม้จะเป็นภาระหนักที่ต้องการความรอบคอบและไม่ล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อความยุติธรรมและความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน แต่ในอีกด้านหนึ่งนับเป็นโอกาสดีที่ของหน่วยงานจะได้เรียนรู้ โดยการถอดบทเรียนจากเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการพัฒนาเชิงระบบ ช่วยเหลือทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จะช่วยพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ลดการร้องเรียน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม การทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทุกขีในหลายด้านกล่าวคือ ๑) การทำหน้าที่ด้านเรื่องร้องเรียนของผู้ที่เกี่ยวข้อง ๒) ประชาชนอาจไม่ทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและรูปแบบของการยื่นเรื่องร้องเรียน ๓) การให้ความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ๔) ความชัดเจนและแน่นอนของกระบวนการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียน ๕) ความพร้อมของบุคคล/หน่วยงานสนับสนุนงานด้านเรื่องร้องเรียน ๖) ความซ้ำซ้อนและแนวปฏิบัติที่แตกต่างด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร/หน่วยงาน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในด้านระบบสุขภาพ ซึ่ง อสม.ถือเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญและเป็นรูปธรรมที่โดดเด่นของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทย ซึ่งผู้ดำเนินการศึกษาได้เห็น สภาพปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ อสม. ที่มีการร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง มีอัตราเพิ่มขึ้น มีความซับซ้อนของปัญหา ซึ่งการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นกระบวนการทางปกครองของส่วนราชการ ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียน หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขั้นตอน วิธีการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนกำลังดำเนินการพัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว รอบคอบ รัดกุม ลดขั้นตอนการดำเนินการและมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน และสร้างความเป็นธรรมให้ผู้ถูกร้องเรียน จึงเป็นการสมควรที่จะรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ องค์ความรู้ และนำประสบการณ์ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มารวบรวมและเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และออกแบบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน และสามารถนำปัญหา ข้อเสนอแนะมาพัฒนางานสุขภาพภาคประชาชน อันจะนำไปสู่การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประเภท/ประเด็นร้องเรียน พื้นที่ร้องเรียน ช่วงเวลาการร้องเรียน และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงต่อการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

## ๖. ขอบเขตการศึกษา

๖.๑ กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ประกอบด้วย ประชาชน อสม. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคท้องถิ่นและภาคเอกชน ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๖.๒ เนื้อหา ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานสุขภาพภาคประชาชน เรื่องร้องเรียน หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๓ ตัวแปร ประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประเภท/ประเด็นร้องเรียน พื้นที่ร้องเรียน ช่วงเวลาการร้องเรียน และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ ระยะเวลาที่ศึกษา คือการรวบรวมเอกสาร ร้องเรียน ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ – ๒๕๕๘ เอกสารการประชุม การสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน

## ๗. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๗.๑ หนังสือร้องเรียน แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และบันทึกรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๗.๒ ตารางบันทึก ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ที่ครอบคลุมประเด็นการศึกษา ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประเภท/ประเด็นร้องเรียน พื้นที่ร้องเรียน ช่วงเวลาการร้องเรียน และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๓ ข้อมูลกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๗.๔ ข้อมูลประเด็นการสนทนา กลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ของคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคในการจัดการ เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

## ๘. วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา แบบตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Studies) ซึ่งดำเนินการศึกษาข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน โดยการนำข้อมูลจากเอกสารร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘ ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน และข้อมูลการสนทากลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ของผู้ปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนมารวบรวม ทบทวน วิเคราะห์และแปลผล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- ๑) การศึกษาปัญหา ความจำเป็นในการศึกษา
- ๒) การขอคำปรึกษา แนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บังคับบัญชา
- ๓) การกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษา
- ๔) การทบทวนวรรณกรรม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ๕) การกำหนดวิธีการศึกษา

๖) การดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และข้อมูลการสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน

๗) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา

๘) การแปลผลข้อมูล

๙) การจัดทำรายงานผลการศึกษา

#### ๙. ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาสถานการณ์เรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

##### ๙.๑ สถานการณ์เรื่องร้องเรียน

##### ๑) จำนวนเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

ปีงบประมาณ	จำนวน	ร้อยละ(%)
๒๕๕๖	๖๒	๒๔.๗๐
๒๕๕๗	๘๐	๓๑.๘๗
๒๕๕๘	๑๐๙	๔๓.๔๓
<b>รวม</b>	<b>๒๕๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า เรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๖๒ เรื่อง (ร้อยละ ๒๔.๗๐) ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ จำนวน ๘๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๑.๘๗) และปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๙ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๔๓) ตามลำดับ

##### ๒) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. หนังสือ/จดหมาย	๓๑	๕๐.๐๐	๓๙	๔๘.๗๕	๔๙	๔๔.๙๕	๑๑๙	๔๗.๔๑
๒. โทรศัพท์	๑๙	๓๐.๖๕	๒๑	๒๖.๒๕	๓๐	๒๗.๕๒	๗๐	๒๗.๘๙
๓. Facebook	๖	๙.๖๘	๑๒	๑๕.๐๐	๒๐	๑๘.๓๕	๓๘	๑๕.๑๔
๔. Email	๓	๔.๘๔	๖	๗.๕๐	๗	๖.๔๒	๑๖	๖.๓๗
๕. เดินทางมาเอง	๒	๓.๒๓	๒	๒.๕๐	๑	๐.๙๒	๕	๑.๙๙
๖. อื่นๆ	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๒	๑.๘๓	๓	๑.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๙</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๒๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ร้องเรียนผ่านช่องทางส่งหนังสือ /จดหมาย จำนวน ๑๑๙ เรื่อง (๔๗.๔๑) รองลงมาคือทางโทรศัพท์ จำนวน ๗๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๗.๘๙) ตามลำดับ

๓) หน่วยงานที่ประชาชนส่งเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลหน่วยงานที่ประชาชนส่งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

หน่วยงาน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. กอง สช.	๓๒	๕๑.๖๑	๔๓	๕๓.๗๕	๕๖	๕๑.๓๗	๑๓๑	๕๒.๓๗
๒. ศูนย์ ๑๑๑๑	๑๙	๓๐.๖๕	๒๔	๓๐.๐๐	๓๓	๓๐.๖๘	๗๖	๓๐.๔๕
๓. กรม สบส.	๕	๘.๐๖	๕	๖.๒๕	๙	๗.๙๗	๑๙	๗.๕๕
๔. กระทรวง สธ.	๓	๔.๘๔	๔	๕.๐๐	๕	๔.๖๗	๑๒	๔.๖๙
๕. รัฐสภา	๒	๓.๒๓	๓	๓.๗๕	๓	๓.๑๙	๘	๓.๑๘
๖. หนังสือพิมพ์	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๘๐	๒	๐.๗๕
๗. คณะกรรมการสิทธิฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๘๐	๑	๐.๓๕
๘. ครม.	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๐	๐.๔๐	๑	๐.๕๗
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๙</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๒๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า หน่วยงานที่ประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน จำนวน ๑๓๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕๒.๓๗) รองลงมาคือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๐.๔๕) ตามลำดับ

๔) ประเภทเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

ประเภท เรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๙	๔๖.๗๗	๓๖	๔๕.๐๐	๕๘	๕๓.๒๑	๑๒๓	๔๙.๐๐
๒. แสดงความคิดเห็น	๒๑	๓๓.๘๗	๒๖	๓๒.๕๐	๓๐	๒๗.๕๒	๗๗	๓๐.๖๘
๓. ขอข้อมูล/คำปรึกษา	๑๑	๑๗.๗๔	๑๕	๑๘.๗๕	๑๖	๑๔.๖๘	๔๒	๑๖.๗๓
๔. ชมเชย	๑	๑.๖๑	๓	๓.๗๕	๕	๔.๕๙	๙	๓.๕๙
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๙</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๒๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีมากที่สุด คือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑๒๓ เรื่อง (ร้อยละ ๔๙.๐๐) รองลงมา คือ การแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ จำนวน ๗๗ เรื่อง (ร้อยละ ๓๐.๖๘) และการขอข้อมูล/ขอคำปรึกษา จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๗๓) ตามลำดับ

๕) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. ค่าป่วยการ อสม.	๒๘	๔๕.๑๖	๓๙	๔๘.๗๕	๔๘	๔๔.๐๔	๑๑๕	๔๕.๘๒
๒. สิทธิประโยชน์/สวัสดิการ อสม.	๑๐	๑๖.๑๓	๑๔	๑๗.๕๐	๒๒	๒๐.๑๘	๔๖	๑๘.๓๓
๓. คุณสมบัติ อสม.	๓	๔.๘๔	๕	๖.๒๕	๘	๗.๓๔	๑๖	๖.๓๗
๔. การแต่งตั้ง/ปรับสภาพ	๔	๖.๔๕	๓	๓.๗๕	๗	๖.๔๒	๑๔	๕.๕๘
๕. บทบาทหน้าที่ อสม.	๕	๘.๐๖	๖	๗.๕๐	๕	๔.๕๙	๑๖	๖.๓๗
๖. พัฒนาศักยภาพ	๓	๔.๘๔	๒	๒.๕๐	๔	๓.๖๗	๙	๓.๕๙
๗. สิ่งสนับสนุน/อุปกรณ์	๒	๓.๒๓	๕	๖.๒๕	๕	๔.๕๙	๑๒	๔.๗๘
๘. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	๓	๔.๘๔	๔	๕.๐๐	๖	๕.๕๐	๑๓	๕.๑๘
๙. อื่นๆ	๔	๖.๔๕	๒	๒.๕๐	๔	๓.๖๗	๑๐	๓.๙๘
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่คือ เรื่องเงินค่าป่วยการ อสม. จำนวน ๑๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๔๕.๘๒) รองลงมาคือสิทธิประโยชน์/สวัสดิการ จำนวน ๔๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๓๓) ตามลำดับ

๖) การระบุรายละเอียดตัวตน/องค์กรและพื้นที่ร้องเรียน

ตารางที่ ๖ แสดงข้อมูลการระบุรายละเอียดตัวตน/องค์กรและพื้นที่ร้องเรียน ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

การระบุตัวตน/องค์กรและพื้นที่ร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
ระบุงังหวัด	๓๘	๑๕.๑๔	๔๘	๑๙.๑๒	๗๐	๒๗.๘๙	๑๕๖	๖๒.๑๕
ระบุงอำเภอ	๓๑	๑๒.๓๕	๓๙	๑๕.๕๔	๕๘	๒๓.๑๑	๑๒๘	๕๑.๐๐
ระบุงตำบล	๒๐	๗.๙๗	๒๔	๙.๕๖	๓๗	๑๔.๗๔	๘๑	๓๒.๒๗
ระบุงชื่อบุคคล/องค์กร	๑๒	๔.๗๘	๑๘	๗.๑๗	๒๑	๘.๓๗	๕๑	๒๐.๓๒
ไม่ระบุชื่อ/พื้นที่	๒๔	๙.๕๖	๓๒	๑๒.๗๕	๓๙	๑๕.๕๔	๙๕	๓๗.๘๕

จากตารางที่ ๖ พบว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ ระบุงรายละเอียดพื้นที่จังหวัด จำนวน ๑๕๖ เรื่อง (ร้อยละ ๖๒.๑๕) รองลงมาคือระบุงรายละเอียดพื้นที่อำเภอ จำนวน ๑๒๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๑.๐๐) ตามลำดับ

## ๓) พื้นที่จังหวัดที่มีการร้องเรียน

ตารางที่ ๗ แสดงข้อมูลพื้นที่จังหวัดที่ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

พื้นที่จังหวัดที่มีการร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. เชียงใหม่	๒	๓.๒๓	๑	๑.๒๕	๑	๐.๙๒	๔	๑.๕๙
๒. แพร่	๑	๑.๖๑	๑	๑.๒๕	๒	๑.๘๓	๔	๑.๕๙
๓. เพชรบูรณ์	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๒	๑.๘๓	๓	๑.๒๐
๔. อุตรดิตถ์	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๑	๐.๔๐
๕. พิษณุโลก	๑	๑.๖๑	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๒	๐.๘๐
๖. สุโขทัย	๑	๑.๖๑	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๒	๐.๘๐
๗. นครสวรรค์	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๘. ชัยนาท	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๙. มหาสารคาม	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๐
๑๐. ขอนแก่น	๑	๑.๖๑	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๒	๐.๘๐
๑๑. เลย	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๐
๑๒. อุตรธานี	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๑	๐.๙๒	๓	๑.๒๐
๑๓. หนองคาย	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๑๔. อุบลฯ	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๐
๑๕. ศรีสะเกษ	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๐
๑๖. นครราชสีมา	๓	๔.๘๔	๒	๒.๕๐	๖	๕.๕๐	๑๑	๔.๓๘
๑๗. สุรินทร์	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๑๘. นนทบุรี	๒	๓.๒๓	๑	๑.๒๕	๔	๓.๖๗	๗	๒.๗๙
๑๙. ปทุมธานี	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๓	๒.๗๕	๕	๑.๙๙
๒๐. อัญญา	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๒	๑.๘๓	๔	๑.๕๙
๒๑. สิงห์บุรี	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๒๒. สระบุรี	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๑	๐.๙๒	๓	๑.๒๐
๒๓. ลพบุรี	๑	๑.๖๑	๒	๒.๕๐	๑	๐.๙๒	๔	๑.๕๙
๒๔. ราชบุรี	๓	๔.๘๔	๒	๒.๕๐	๔	๓.๖๗	๙	๓.๕๙
๒๕. นครปฐม	๓	๔.๘๔	๔	๕.๐๐	๗	๖.๔๒	๑๔	๕.๕๘
๒๖. สุพรรณบุรี	๐	๐.๐๐	๔	๕.๐๐	๓	๒.๗๕	๗	๒.๗๙
๒๗. ประจวบคีรีขันธ์	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๓	๒.๗๕	๔	๑.๕๙
๒๘. จันทบุรี	๒	๓.๒๓	๑	๑.๒๕	๐	๐.๐๐	๓	๑.๒๐
๒๙. ปราจีนบุรี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๑	๐.๔๐
๓๐. ระยอง	๑	๑.๖๑	๒	๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๓	๑.๒๐
๓๑. สระแก้ว	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๓๒. ชลบุรี	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๒	๑.๘๓	๓	๑.๒๐
๓๓. ชุมพร	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๒	๑.๘๓	๔	๑.๕๙

พื้นที่จังหวัดที่มีการร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
๓๔. สุราษฎร์ธานี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๑	๐.๔๐
๓๕. กระบี่	๒	๓.๒๓	๑	๑.๒๕	๒	๑.๘๓	๕	๑.๙๙
๓๖. นครศรีธรรมราช	๑	๑.๖๑	๒	๒.๕๐	๑	๐.๙๒	๔	๑.๕๙
๓๗. ภูเก็ต	๐	๐.๐๐	๑	๑.๒๕	๒	๑.๘๓	๓	๑.๒๐
๓๘. สงขลา	๒	๓.๒๓	๐	๐.๐๐	๒	๑.๘๓	๔	๑.๕๙
๓๙. ปัตตานี	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๑	๐.๙๒	๒	๐.๘๐
๔๐. นราธิวาส	๑	๑.๖๑	๐	๐.๐๐	๒	๑.๘๓	๓	๑.๒๐
๔๑. ยะลา	๑	๑.๖๑	๑	๑.๒๕	๓	๒.๗๕	๕	๑.๙๙
๔๒. กทม.	๒	๓.๒๓	๔	๕.๐๐	๔	๓.๖๗	๑๐	๓.๙๘
* ไม่ระบุพื้นที่	๒๔	๓๘.๗๑	๓๒	๔๐.๐๐	๓๙	๓๕.๗๘	๙๕	๓๗.๘๕
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือจังหวัดนครปฐม จำนวน ๑๔ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๕๘) รองลงมาคือจังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๑ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๓๘) ตามลำดับ

๘) พื้นที่เขตที่มีการร้องเรียน

ตารางที่ ๘ แสดงข้อมูลพื้นที่เขตที่มีการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

พื้นที่เขตที่มีการร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
เขต ๑	๔	๐.๐๖	๒	๒.๕๐	๕	๕.๕๕	๑๑	๔.๓๘
เขต ๒	๒	๐.๐๓	๒	๒.๕๐	๑	๑.๐๙	๕	๑.๙๙
เขต ๓	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๒.๑๘	๔	๑.๕๙
เขต ๔	๓	๐.๐๕	๑๐	๑๒.๕๐	๑๒	๑๓.๐๘	๒๕	๙.๙๖
เขต ๕	๗	๐.๑๑	๑๐	๑๒.๕๐	๑๗	๑๘.๕๓	๓๔	๑๓.๕๕
เขต ๖	๔	๐.๐๖	๔	๕.๐๐	๔	๔.๓๖	๑๒	๔.๗๘
เขต ๗	๑	๐.๐๒	๒	๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๓	๑.๒๐
เขต ๘	๑	๐.๐๒	๓	๓.๗๕	๒	๒.๑๘	๖	๒.๓๙
เขต ๙	๔	๐.๐๖	๒	๒.๕๐	๗	๗.๖๓	๑๓	๕.๑๘
เขต ๑๐	๐	๐.๐๐	๒	๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๒	๐.๘๐
เขต ๑๑	๓	๐.๐๕	๖	๗.๕๐	๘	๘.๗๒	๑๗	๖.๗๗
เขต ๑๒	๕	๐.๐๘	๑	๑.๒๕	๘	๘.๗๒	๑๔	๕.๕๘
กทม.	๒	๐.๐๓	๔	๕.๐๐	๔	๔.๓๖	๑๐	๓.๙๘
* ไม่ระบุพื้นที่	๒๔	๓๘.๗๑	๓๒	๔๐.๐๐	๓๙	๓๕.๗๘	๙๕	๓๗.๘๕
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐



จากตารางที่ ๘ พบว่า พื้นที่เขตที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือเขต ๕ จำนวน ๓๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๕๕) รองลงมาคือ พื้นที่เขต ๔ จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๙๖) ตามลำดับ

๙) พื้นที่ภาคที่มีการร้องเรียน

ตารางที่ ๙ แสดงข้อมูลพื้นที่ภาคที่มีการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

พื้นที่ภาคที่มีการร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
ภาคเหนือ	๘	๑๒.๙๐	๔	๓.๒๐	๘	๘.๗๒	๒๐	๗.๙๗
ภาคอีสาน	๖	๙.๖๘	๙	๗.๒๐	๙	๘.๒๖	๒๔	๙.๕๖
ภาคกลาง	๑๐	๑๖.๑๓	๒๐	๑๖.๐๐	๒๙	๒๖.๖๑	๕๙	๒๓.๕๑
ภาคตะวันออก	๔	๖.๔๕	๔	๓.๒๐	๔	๓.๖๖	๑๒	๔.๗๘
ภาคใต้	๘	๑๒.๙๐	๗	๕.๖๐	๑๖	๑๔.๖๗	๓๑	๑๒.๓๕
กทม.	๒	๓.๒๓	๔	๓.๒๐	๔	๓.๖๖	๑๐	๓.๙๘
* ไม่ระบุพื้นที่	๒๔	๓๘.๗๑	๓๒	๔๐.๐๐	๓๙	๓๕.๗๘	๙๕	๓๗.๘๕
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า พื้นที่ภาคที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือ ภาคกลาง จำนวน ๕๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒๓.๕๑) รองลงมาคือภาคใต้ จำนวน ๓๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๓๕) ตามลำดับ

๑๐) ช่วงเวลาที่มีการร้องเรียน (เดือน)

ตารางที่ ๑๐ แสดงข้อมูลช่วงเวลาที่มีการร้องเรียน (เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘

ช่วงเวลาที่มีการร้องเรียน (เดือน)	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
ตุลาคม	๘	๑๒.๙๐	๔	๕.๐๐	๑๕	๑๓.๗๖	๒๗	๑๐.๗๖
พฤศจิกายน	๑	๑.๖๑	๖	๗.๕๐	๒	๑.๘๓	๙	๓.๕๙
ธันวาคม	๐	๐.๐๐	๓	๓.๗๕	๔	๓.๖๗	๗	๒.๗๙
มกราคม	๒	๓.๒๓	๑๐	๑๒.๕๐	๕	๔.๕๙	๑๗	๖.๗๗
กุมภาพันธ์	๖	๙.๖๘	๗	๘.๗๕	๙	๘.๒๖	๒๒	๘.๗๖
มีนาคม	๘	๑๒.๙๐	๑๑	๑๓.๗๕	๑๐	๙.๑๗	๒๙	๑๑.๕๕
เมษายน	๑๒	๑๙.๓๕	๙	๑๑.๒๕	๒๕	๒๒.๙๔	๔๖	๑๘.๓๓
พฤษภาคม	๑๐	๑๖.๑๓	๖	๗.๕๐	๑๒	๑๑.๐๑	๒๘	๑๑.๑๖
มิถุนายน	๕	๘.๐๖	๔	๕.๐๐	๘	๗.๓๔	๑๗	๖.๗๗
กรกฎาคม	๕	๘.๐๖	๗	๘.๗๕	๑๐	๙.๑๗	๒๒	๘.๗๖
สิงหาคม	๓	๔.๘๔	๙	๑๑.๒๕	๓	๒.๗๕	๑๕	๕.๙๘
กันยายน	๒	๓.๒๓	๔	๕.๐๐	๖	๕.๕๐	๑๒	๔.๗๘
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ช่วงเวลาที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ เดือนเมษายน จำนวน ๔๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๓๓ ) รองลงมาคือเดือนมีนาคม จำนวน ๒๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๕๕) ตามลำดับ

๑๑) ช่วงไตรมาสที่มีการร้องเรียน

ตารางที่ ๑๑ แสดงข้อมูลช่วงไตรมาสที่มีการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ – ๒๕๕๘

ช่วงไตรมาสที่มีการร้องเรียน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
ไตรมาส ๑	๙	๑๔.๕๒	๑๓	๑๖.๒๕	๒๑	๑๙.๒๗	๔๓	๑๗.๑๓
ไตรมาส ๒	๑๖	๒๕.๘๑	๒๘	๓๕.๐๐	๒๔	๒๒.๐๒	๖๘	๒๗.๐๙
ไตรมาส ๓	๒๗	๔๓.๕๕	๑๙	๒๓.๗๕	๔๕	๔๑.๒๘	๙๑	๓๖.๒๕
ไตรมาส ๔	๑๐	๑๖.๑๓	๒๐	๒๕.๐๐	๑๙	๑๗.๔๓	๔๙	๑๙.๕๒
ไตรมาส ๑	๙	๑๔.๕๒	๑๓	๑๖.๒๕	๒๑	๑๙.๒๗	๔๓	๑๗.๑๓
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ช่วง ไตรมาสที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ ไตรมาส ๓ จำนวน ๙๑ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๒๕ ) รองลงมาคือ ไตรมาส ๒ จำนวน ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๒๗.๐๙) ตามลำดับ

๑.๑๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑๒ แสดงข้อมูลบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน	ปี ๒๕๕๖ (N=๖๒)		ปี ๒๕๕๗ (N=๘๐)		ปี ๒๕๕๘ (N=๑๐๙)		รวม (N=๒๕๑)	
	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ (%)
๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น	๓๘	๖๑.๒๙	๔๕	๕๖.๒๕	๖๑	๕๕.๙๖	๑๔๔	๕๗.๓๗
๒. บทบาทหน้าที่ของกอง สช.	๒๔	๓๘.๗๑	๓๕	๔๓.๗๕	๔๘	๔๔.๐๔	๑๐๗	๔๒.๖๓
รวม	๖๒	๑๐๐	๘๐	๑๐๐	๑๐๙	๑๐๐	๒๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น จำนวน ๑๔๔ เรื่อง (ร้อยละ ๕๗.๓๗ ) และเป็นบทบาทหน้าที่ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน จำนวน ๑๐๗ เรื่อง (ร้อยละ ๔๒.๖๓) ตามลำดับ

๙.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

การดำเนินงานจัดการ เรื่องร้องเรียน ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ที่ผ่านมาพบว่ากองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กำลังพัฒนารูปแบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการศึกษา ทบทวนองค์ความรู้ ภูมิปัญญาที่เกี่ยวข้องตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ดังนี้

๙.๒.๑ กองสนับสุนนสุขภาพภาคประชาชน มีกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก (กลุ่มคุ้มครองสุขภาพภาคประชาชน กองสนับสุนนสุขภาพภาคประชาชน) แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน กองสนับสุนนสุขภาพภาคประชาชน (มีผู้แทนจากทุกกลุ่มงาน) และกลไกทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อสม. ซึ่งส่วนใหญ่จะให้กลไกระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๕๔ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) พ.ศ.๒๕๕๒ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๔

๙.๒.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กองสนับสุนนสุขภาพภาคประชาชน

๑) การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ

- ชื่อและนามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร โดยผู้ร้องมีความประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้ร้องเรียนต้องมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น)

- สถานที่เกิดเหตุ วัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ
- วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๑.๒) กรณีการร้องเรียน ที่เป็นลักษณะ บัตรสนเท่ห์ เจ้าหน้าที่จะ พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมปรากฏที่ชัดเจน แต่หากเป็นการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ เสียตสี เจ้าหน้าที่อาจใช้ดุลพินิจไม่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้

๑.๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกคำร้องโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ และวัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยจะต้องมีการลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับเรื่องร้องเรียน หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น ขอข้อมูล/ปรึกษาหารือ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา และชี้แจงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน

๑.๔) กรณีการร้องเรียนช่องทางอื่น ได้แก่ สื่อออนไลน์ E-mail Facebook ฯ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ หากพบเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้เอง เช่น เสนอความคิดเห็น ขอข้อมูล/ปรึกษาหารือ หรือการชมเชย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตอบกลับ และบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกรวบรวมไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป หากเป็นเรื่องร้องเรียนประเด็นใหม่ เกี่ยวข้องระดับนโยบาย หรือเป็นเรื่องราวที่มีผลกระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จะแจ้งตอบกลับเบื้องต้นพร้อมชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน แล้วนำประเด็นดังกล่าวเสนอคณะทำงานพิจารณาหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของประเด็นร้องเรียน และการระบุตัวตนหรือพื้นที่ร้องเรียน หากข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่อาจใช้ดุลพินิจไม่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อไปได้ แต่จะบันทึกประเด็นร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

๒) การจำแนกประเภท ของเรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชน กองสนับสุนนสุขภาพภาคประชาชน ได้จำแนกประเภท เรื่องร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา และชมเชย ซึ่งเรื่องร้องเรียนทุก ประเภทเป็นเรื่องที่หน่วยงานต้องรวบรวมเพื่อการพัฒนาตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และต้องดำเนินการตอบสนองแก่ผู้ร้องหรือหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาหรือจัดความทุกข์ของผู้ร้อง โดยอาศัยกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กล่าวมาข้างต้น เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะใช้กลไกกฎหมายระเบียบกระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งได้เป็นกรณีต่างๆ ดังนี้๑๑

๒.๑) กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับเงินค่าป่วยการ อสม. ไม่ได้รับเงินค่าป่วยการ หรือได้รับเงินค่าป่วยการล่าช้า หรือการจ่ายเงินค่าป่วยการไม่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) พ.ศ. ๒๕๕๒ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๔

๒.๒) กรณีร้องเรียนให้ตรวจสอบคุณสมบัติของ อสม. การได้รับคัดเลือกไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามหมวด ๒ ข้อ ๑๗ ข้อ ๑๘

๒.๓) กรณีร้องเรียนกรณีให้ อสม. ถูกออกจากหน้าที่ อสม. สิ้นสุดสภาพโดยไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๒๔ ข้อ ๒๕ ข้อ ๒๖

๒.๔) กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือจรรยาบรรณของ อสม. การปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แก่ หมวด ๓ บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามข้อ ๒๗ หมวด ๕ การรักษารายการบรรณอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตาม ข้อ ๓๔

๒.๕) กรณีร้องเรียนกรณีอื่นๆ กรณีร้องเรียนอื่นนอกจากข้อ ๑) – ๔) และอยู่ภายในขอบเขตที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๕๔ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓) การจำแนกเรื่องร้องเรียน ตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ

๓.๑) กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนหรือมีแนวทางในการดำเนินงานหรือมีแนวทางในแก้ไขปัญหาอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเป็นประเด็นใหม่ซึ่งมีความยุ่งยากในการจัดการเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมเสนอคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนพิจารณา ให้ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณา และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อไป

๓.๒) กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบทบาทหน้าที่หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องทราบพร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะมีการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการเป็นระยะๆ ต่อไป

๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สามารถแบ่งช่องทางการร้องเรียนได้ ดังนี้

๔.๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๒) ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งถึงกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ที่อยู่ ๘๘/๔๔ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ ชั้น ๗ ตึกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔.๓) ศูนย์ สบส. call center โทร ๐๒-๑๙๓-๗๙๙๙

๔.๔) ร้องเรียนผ่านกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ อาคาร ๑ ชั้น ๑ ตึกสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๒-๕๙๐๒๘๗๖-๗ โทรสาร ๐๒-๕๙๐-๒๘๗๗

๔.๕) ร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ ๐๒-๑๙๓๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๗๑๕

๔.๖) ร้องเรียนช่องทางสื่อสารออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ [www.phc.moph.go.th](http://www.phc.moph.go.th), Email : [phc.division@gmail.com](mailto:phc.division@gmail.com), Facebook : กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน/มูลนิธิ อสม.

๔.๗) ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)) หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานอื่นๆ

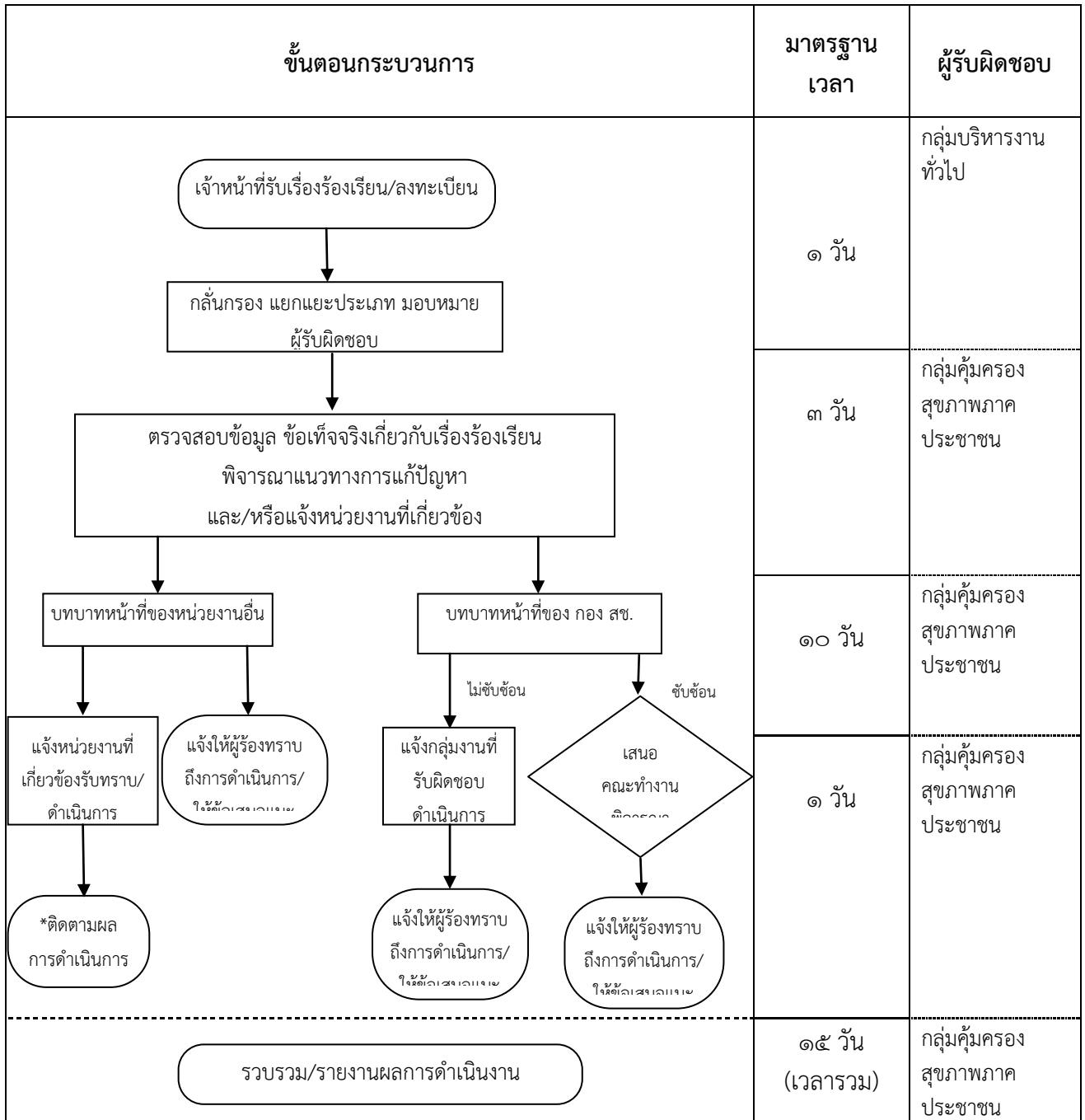
๔.๘) ช่องทางอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ

#### ๙.๒.๓ วิเคราะห์ปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากการสนทนากลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งได้มีการ ทบทวนและวิเคราะห์ กระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินงาน จัดการเรื่องร้องเรียนพบว่า มีปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ๑) ที่ผ่านมา จะมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ระยะเวลา ๑-๒ ปี) ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง ๒) องค์กรความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่เพียงพอ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการจัดการเรื่องร้องเรียน ๓) การกลั่นกรองและ จำแนก ประเภทของ เรื่องร้องเรียน ที่ไม่ชัดเจน ๔) ระบบการ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานยังไม่เหมาะสม เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่องเกี่ยวข้องกับ หลายกลุ่มงานหรือหลายหน่วยงาน ๕) การรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องยัง กระจัดกระจาย อยู่ ๕) ยังไม่มี การพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพ ๖) ไม่สามารถกำกับระยะเวลาในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้ โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ซึ่งปัจจุบันใช้วิธีการติดตามเรื่องร้องเรียนทางหนังสือราชการ ซึ่งทำให้ ติดตามเรื่อง ค่อนข้างล่าช้า และการติดตามทางโทรศัพท์ซึ่งประสบปัญหาไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้โดยตรง จากการทบทวน วิเคราะห์วิธีการ/กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้างต้น จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมา พิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนางานจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติ การ จัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ ทั้งจากเอกสาร อินเทอร์เน็ต จากการสอนงานของหัวหน้างาน จากการให้คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญ และจากประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะต้องรวบรวมมีการ องค์กรความรู้ที่จำเป็น ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชน ได้แก่ หลักการพื้นฐานงานสุขภาพภาคประชาชน หลักการทางปกครองของรัฐ ระบบเอกสารของทางราชการ หลักสิทธิมนุษยชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ หลักกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรีและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานสุขภาพภาคประชาชน เทคนิคการจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้ปฏิบัติงาน และกรณีตัวอย่างศึกษาเรื่องร้องเรียนงานสุขภาพภาคประชาชน เป็นต้น

กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน มีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน**



\*หมายเหตุ : การติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/การติดตามอาจไม่แน่นอน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีของพื้นที่

## ๑๐. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่าเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘ มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน อสม. และประชาชน เกิดการตื่นตัวและรับรู้ในเรื่องการสิทธิของตนเองมากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการด้านสื่อสาร ช่องทางที่หลากหลาย และสะดวกยิ่งขึ้น เรื่องร้องเรียนที่กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนได้รับเรื่องโดยตรง ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้ช่องทางโทรศัพท์ รองลงมาคือช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ( Facebook) การร้องเรียนมายังกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนโดยตรงนั้น ผู้ร้องจะได้รับการตอบสนองต่อได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ การช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน และเป็นโอกาสในการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนด้วย เรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือหรือเอกสารส่วนใหญ่ประชาชนจะส่งผ่านช่องทางของหน่วยงานอื่น โดยจะส่งผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ศูนย์ ๑๑๑๑) มากที่สุด ซึ่งเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนรู้จักกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนของประเทศไทย ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ศูนย์ ๑๑๑๑) จะดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข ผ่านระบบสื่อสารออนไลน์ หลังจากนั้นกระทรวงจะทำหนังสือส่งเรื่องมายังกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และกองสนับสนุนสุขภาพประชาชนตามลำดับ ซึ่งพบเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านหน่วยงานอื่นจะใช้ระยะเวลาในการส่งต่อเรื่องมายัง กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ส่งผลให้การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า

นอกจากนี้ เรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ส่วนใหญ่ไม่ระบุตัวตน ว่าชื่ออะไรหรือองค์กรใด ทำให้มีข้อจำกัดในการพิจารณา ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และพบว่าพื้นที่ที่มีเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นที่ภาคกลาง และช่วงเวลาที่มียี่เรื่องร้องเรียนมากที่สุดจะพบในช่วงไตรมาส ๓ (เมษายน-พฤษภาคม) ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลและบุคลากรให้มากขึ้น ในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาดังกล่าว ประเด็นร้องเรียนที่เป็นปัญหามากที่สุดคือประเด็นการจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่ อสม. (จ่ายเงินล่าช้า) เนื่องจากเงินค่าป่วยการดังกล่าว เป็นงบประมาณซึ่งตั้งไว้ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด การเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ส่งคำขอเบิกเงินค่าป่วยการจากเงินงบประมาณงบเงินอุดหนุนตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก ซึ่งต้องใช้เอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายค่าป่วยการ ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๕๒ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องแนวทางและหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การจัดสรรเงินค่าป่วยการอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งมีกระบวนการหลายขั้นตอน ซึ่งแต่ละพื้นที่มีวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกันไป ซึ่งบางพื้นที่อาจเกิดความล่าช้าในวิธีการปฏิบัติได้ และประเด็นร้องเรียนรองลงมาคือ เรื่องสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ อสม. โดยเฉพาะเรื่องสวัสดิการการรักษาพยาบาล (ค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษ) เนื่องจากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง สวัสดิการช่วยเหลือค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีการปรับปรุงแก้ไขจนถึงปัจจุบันมี ๖ ฉบับ ซึ่งจะต้องใช้ประกอบกัน อาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและ อสม. เกิดความไม่เข้าใจและเกิดความสับสนในทางปฏิบัติได้

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ อสม. ที่พบส่วนใหญ่จะเป็นบทบาทของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ซึ่งมีอำนาจกำกับ ดูแล อสม.ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๑๒ (๓) ของคณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับจังหวัด ในการพิจารณาตรวจสอบกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ดังนั้น หน่วยงานส่วนภูมิภาค ที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ก็จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล เพื่อสร้างความรู้

ความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อสม. ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง และหน่วยงานส่วนกลางซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ จะต้องมีการทบทวน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและพัฒนา กฎ ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดปัญหาการร้องเรียน อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ อสม. ในการขับเคลื่อนงานสุขภาพภาคประชาชน เพื่อการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านต่อไป

### ๑๑. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล รายละเอียดในเอกสารที่ส่งมาไม่ชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์

๑๑.๒ กระบวนการและกลไกการบูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่ชัดเจน

๑๑.๓ ยังไม่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๑.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ยังขาดความรู้ ทักษะในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๑.๕ การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นงานที่ต้องใช้การพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งส่งผลให้การประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีความล่าช้า

### ๑๒. ข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ ควรให้ความสำคัญและเน้นเรื่องของการสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องงานสุขภาพภาคประชาชน และสิทธิประโยชน์ของ อสม.

๑๒.๒ ควรพัฒนากระบวนการประสานความร่วมมือการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๒.๓ จัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานต้นแบบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๒.๔ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่การรับเรื่อง การติดตาม ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินงาน

๑๒.๕ ควรศึกษาวิจัยการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๒.๖ ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ในด้านความรู้และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการสอบข้อเท็จจริง การคุ้มครองสิทธิผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการประสานความร่วมมือ เป็นต้น

๑๒.๗ ควรมีการนำข้อมูลผลศึกษาทางวิชาการ จัดทำข้อเสนอต่อพัฒนากฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ อสม. ให้มีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๑๒.๘ ควรจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนภาคีเครือข่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

๑๒.๙ ควรเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ประกาศและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ อสม. ให้แก่ เจ้าหน้าที่ อสม. ประชาชน ตลอดจนหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง



### ๑๓. การนำไปใช้ประโยชน์

๑๓.๑ ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนางานจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๓.๒ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๓.๓ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ในการแก้ปัญหาการดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน

๑๓.๔ ได้ข้อมูลเชิงวิชาการที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนางานจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๑๔. ความยุ่งยากในการดำเนินการศึกษา

๑๔.๑ ต้องทำความเข้าใจในหลักการของกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และหลักการทางปกครองของรัฐ

๑๔.๒ ต้องพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

๑๔.๓ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนบางรายการรายละเอียดไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว

๑๔.๔ ยังไม่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

### ๑๕. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

๑๕.๑ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพัฒนางานจัดการเรื่องร้องเรียนในโอกาสต่อไป

๑๕.๒ ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์การจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

๑๕.๓ ควรมีการศึกษาเชิงลึกในประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาสำคัญ เช่น ศึกษาเกี่ยวกับค่าป่วยการ อสม. เรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ อสม. เป็นต้น

๑๕.๔ ควรมีการรวบรวมและจัดทำรายงานกรณีศึกษาเรื่องร้องเรียนในกรณีที่น่าสนใจ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนางานจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๑๕.๕ ควรมีการพัฒนาคลังข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

## บรรณานุกรม

กนกวรรณ สิ้นลักษณะทิพย์. ๒๕๕๒. ผลการพัฒนาารูปแบบการรับฟังและการจัดการเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ โรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี พ.ศ.๒๕๕๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี.

กฤษณชัย กิมชัย. ๒๕๕๑. ๓๐ ปี การสาธารณสุขมูลฐาน. เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการสรุปการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานและกำหนดทิศทางการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานทศวรรษที่ ๔ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๑ วันที่ ๑๗-๑๙ กันยายน ๒๕๕๑ ณ โรงแรมเจริญศรีแกรนด์รอยัล จังหวัดอุดรธานี. ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๐. มาตรฐานงานสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมองค์การระหว่างประเทศ. ปริญญาสาเกล้าด้วยสิทธิมนุษยชน พ.ศ.๒๕๔๑ .การประชุมสมัชชาสหประชาชาติ สมัยสามัญ สมัยที่ ๓ ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส วันที่ ๑๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๑. กระทรวงการต่างประเทศ.

กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. ๒๕๔๖. แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน แผน ๙. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ๒๕๕๔. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๕๔. กระทรวงสาธารณสุข.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ , ปารณัฐ สุขสุทธิ . ๒๕๕๑. บทความพิเศษ อสม. : ศักยภาพและยุทธศาสตร์ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง. สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ๒๕๔๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ๒๕๕๔. การประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๔. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๔. กระทรวงมหาดไทย.

สุรชาติ ณ หนองคาย. ๒๕๕๐. การจัดการความรู้โครงการบริหารจัดการภาครัฐและการพัฒนาองค์การสาธารณสุขวิชาการบริหารงานสาธารณสุข. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ๒๕๔๐. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ : เอสแอนด์พี พรินท์.