



สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน
กองตรวจราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวง รวมถึงรับเรื่องผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มีเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ จำนวนทั้งสิ้น ๔๔๘ เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

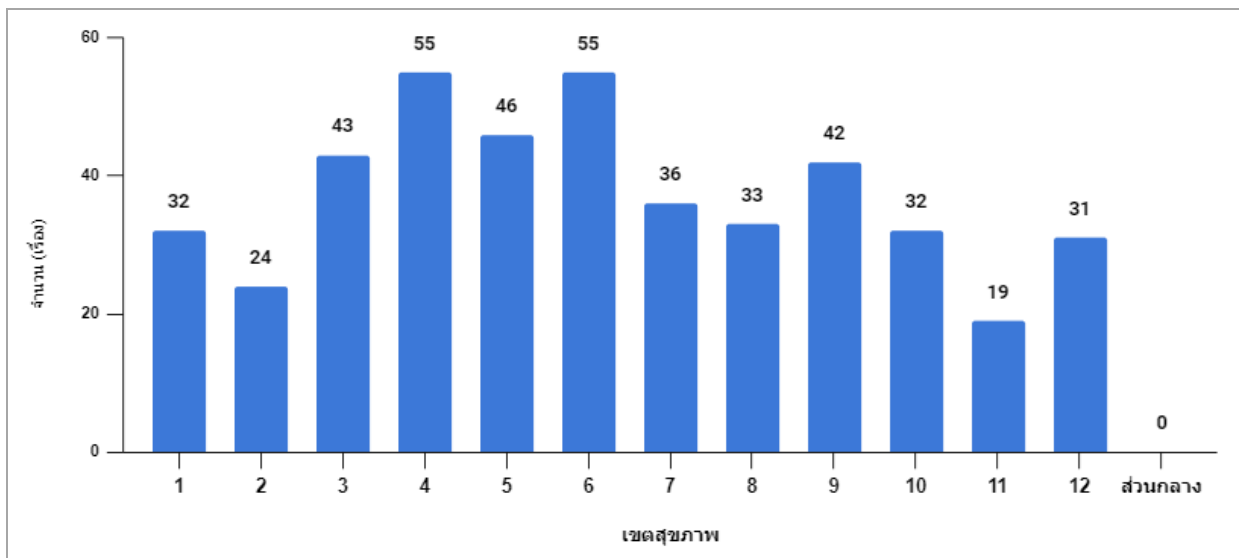
เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน	๓๒	๒๔	๔๓	๕๕	๔๖	๕๕	๓๖	๓๓	๔๒	๓๒	๑๙	๓๑	๐	๔๔๘
ร้อยละ	๗.๑๔	๕.๓๖	๙.๖๐	๑๒.๒๘	๑๐.๒๗	๑๒.๒๘	๘.๐๔	๗.๓๗	๙.๓๘	๗.๑๔	๔.๒๔	๖.๙๒	๐.๐๐	๑๐๐

หมายเหตุ: - ส่วนกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั้งประเทศ หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

- เขตสุขภาพที่ ๑๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์และกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ ๑ พบว่า เขตสุขภาพที่ ๔ และ ๖ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๕๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๒๘) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๔๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๒๗) และเขตสุขภาพที่ ๓ จำนวน ๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๖๐) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๑๑ จำนวน ๑๙ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๒๔)

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

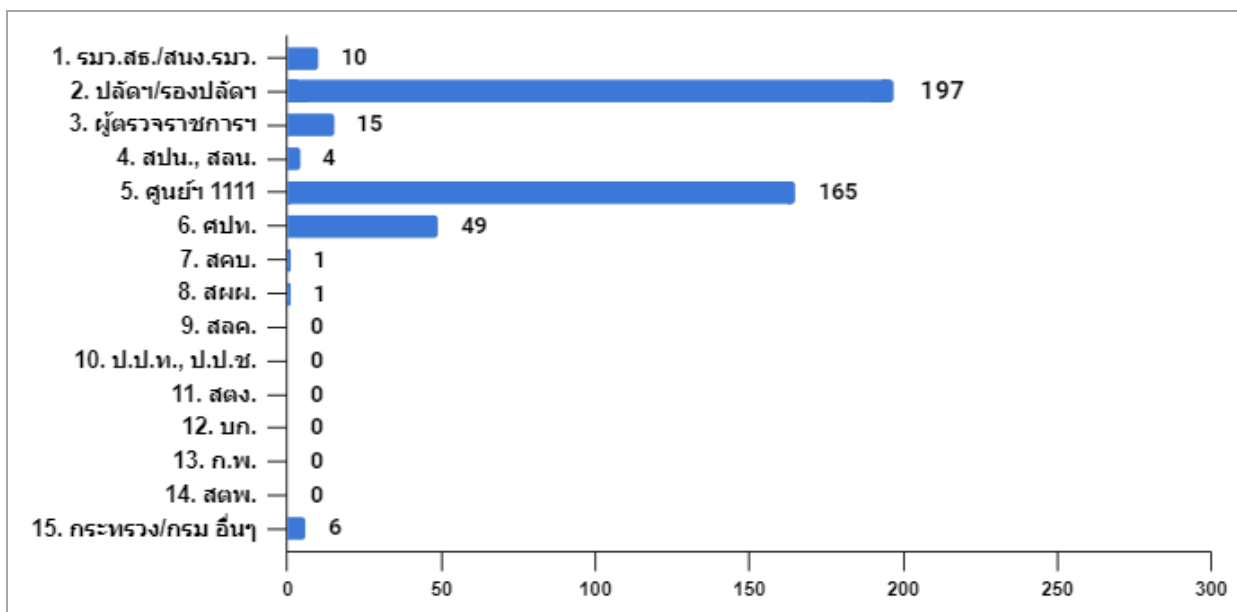


๒. ตารางที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๑๐	๒.๒๓
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๙๗	๔๓.๙๗
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๑๕	๓.๓๕
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	๔	๐.๘๙
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๖๕	๓๖.๘๓
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๔๙	๑๐.๙๔
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๐.๒๒
๘. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๒๒
๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๑๐. สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงาน ป.ป.ช.	๐	๐.๐๐
๑๑. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๐	๐.๐๐
๑๒. กรมบัญชีกลาง	๐	๐.๐๐
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	๐	๐.๐๐
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	๐	๐.๐๐
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๖	๑.๓๔
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๙๗ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๙๗) รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๖๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๘๓) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๙๔) และผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๓๕) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

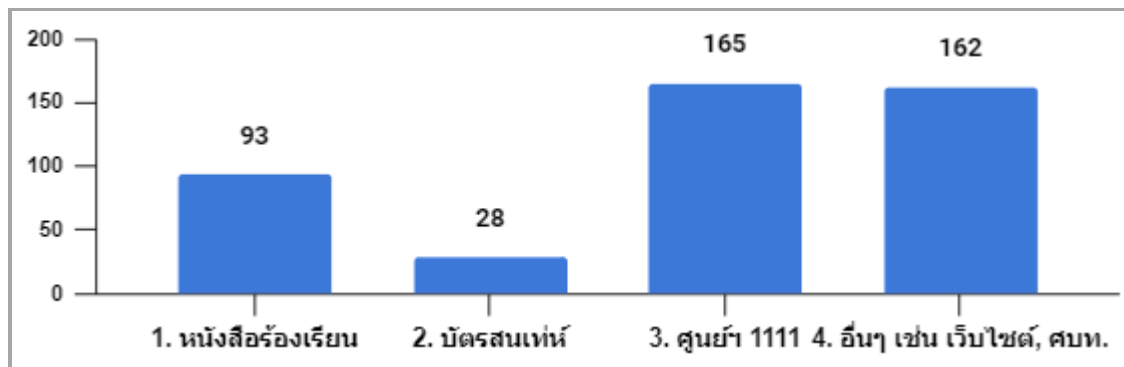


๓. ตารางที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๙๓	๒๐.๗๖
๒. บัตรสนเท่ห์	๒๘	๖.๒๕
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๖๕	๓๖.๘๓
๔. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศบท., สื่อมวลชน	๑๖๒	๓๖.๑๖
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๖๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๘๓) รองลงมา คือ อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข, สื่อมวลชน จำนวน ๑๖๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๑๖) หนังสือร้องเรียน จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๗๖) และบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒๘ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๒๕) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

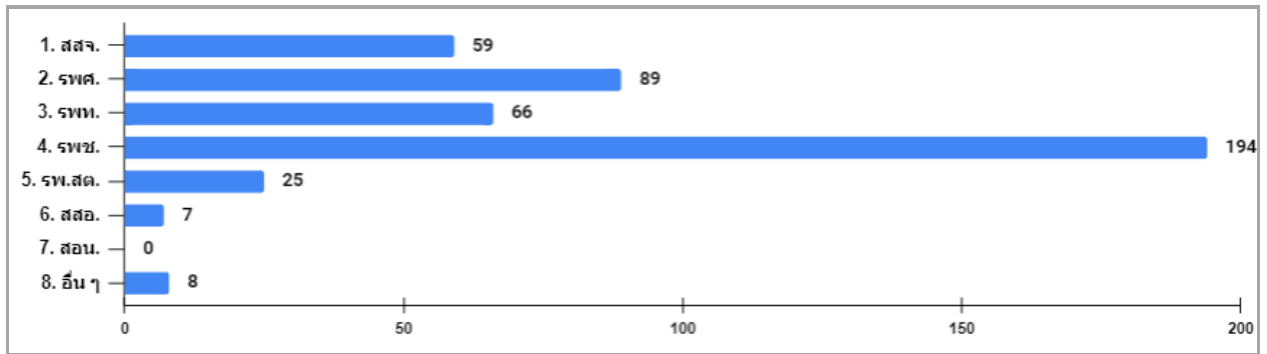


๔. ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๕๙	๑๓.๑๗
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๘๙	๑๙.๘๗
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๖๖	๑๔.๗๓
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๑๙๔	๔๓.๓๐
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๒๕	๕.๕๘
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๗	๑.๕๖
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๘. อื่น ๆ	๘	๑.๗๙
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า โรงพยาบาลชุมชน เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑๙๔ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๓๐) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๘๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๙.๘๗) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๖๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๗๓) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๕๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๑๗) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

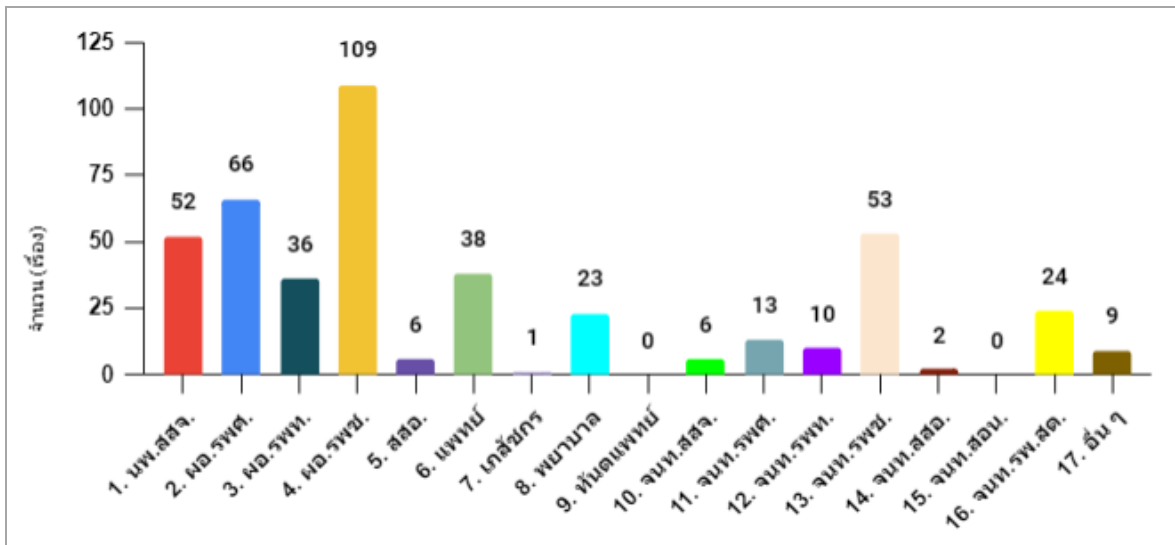


๕. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๕๒	๑๑.๖๑
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๖๖	๑๔.๗๓
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๓๖	๘.๐๔
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๑๐๙	๒๔.๓๓
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๖	๑.๓๔
๖. แพทย์	๓๘	๘.๔๘
๗. เภสัชกร	๑	๐.๒๒
๘. พยาบาล	๒๓	๕.๑๓
๙. ทันตแพทย์	๐	๐.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่สังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๖	๑.๓๔
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์	๑๓	๒.๙๐
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั่วไป	๑๐	๒.๒๓
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน	๕๓	๑๑.๘๓
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๒	๐.๔๕
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๒๔	๕.๓๖
๑๑. อื่น ๆ	๙	๒.๐๑
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๐๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒๔.๓๓) รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๖๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๗๓) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๕๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๘๓) และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๕๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๖๑) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน



๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

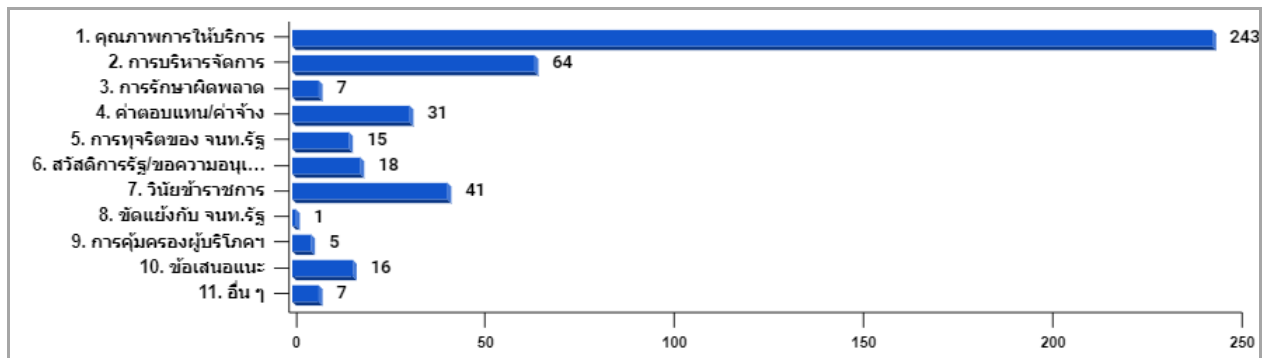
ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	๖๔	๑๔.๒๙
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๑๕	๒๓.๔๔
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปค)	๑๗	๒๖.๕๖
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๓๒	๕๐.๐๐
๒. คุณภาพการให้บริการ	๒๔๓	๕๔.๒๔
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๑๐๙	๔๔.๘๖
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๒๒	๕๐.๒๑
๒.๓ ความล่าช้า	๖	๒.๔๗
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๒	๐.๘๒
๒.๕ โควิด-19	๔	๑.๖๕
๒.๕.๑ ระบบและการจัดสรรวัคซีน	๒	๕๐.๐๐
๒.๕.๒ แนวทางป้องกันและรักษา	๐	๐.๐๐
๒.๕.๓ การเก็บค่าใบรับรองและค่าบริการ	๒	๕๐.๐๐
๓. การรักษาผิดพลาด	๗	๑.๕๖
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๓๑	๖.๙๒
๔.๑ ค่าตอบแทน (ทั่วไป)	๔	๑๒.๙๐
๔.๒ ค่าตอบแทน (โควิด-19)	๒๗	๘๗.๑๐
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๕	๓.๓๕
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๑	๖.๖๗
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๑	๖.๖๗
๕.๓ โครงการเป็นเท็จ	๗	๔๖.๖๗
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทนเป็นเท็จ	๕	๓๓.๓๓
๕.๕ อื่น ๆ	๑	๖.๖๗
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	๑๘	๔.๐๒

๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๗. วินัยข้าราชการ	๔๑	๙.๑๕
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๓๗	๙๐.๒๔
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๔	๙.๗๖
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๒๒
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๕	๑.๑๒
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๖	๓.๕๗
๑๑. อื่น ๆ	๗	๑.๕๖
รวม	๔๔๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๕๔.๒๔) (ประกอบด้วย พฤติกรรมบริการ ๑๒๒ เรื่อง การให้บริการโดยรวม ๑๐๙ เรื่อง ความล่าช้า ๖ เรื่อง โควิด-19 ๔ เรื่อง และระบบการส่งต่อ ๒ เรื่อง) รองลงมา คือ การบริหารจัดการ จำนวน ๖๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๒๙) (ประกอบด้วย การบริหารงานบุคคล ๓๒ เรื่อง การบริหารงานพัสดุ ๑๗ เรื่อง และการบริหารงานทั่วไป ๑๕ เรื่อง) และวินัยข้าราชการ จำนวน ๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๑๕) (ประกอบด้วย พฤติกรรมส่วนตัว ๓๗ เรื่อง และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ๔ เรื่อง) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

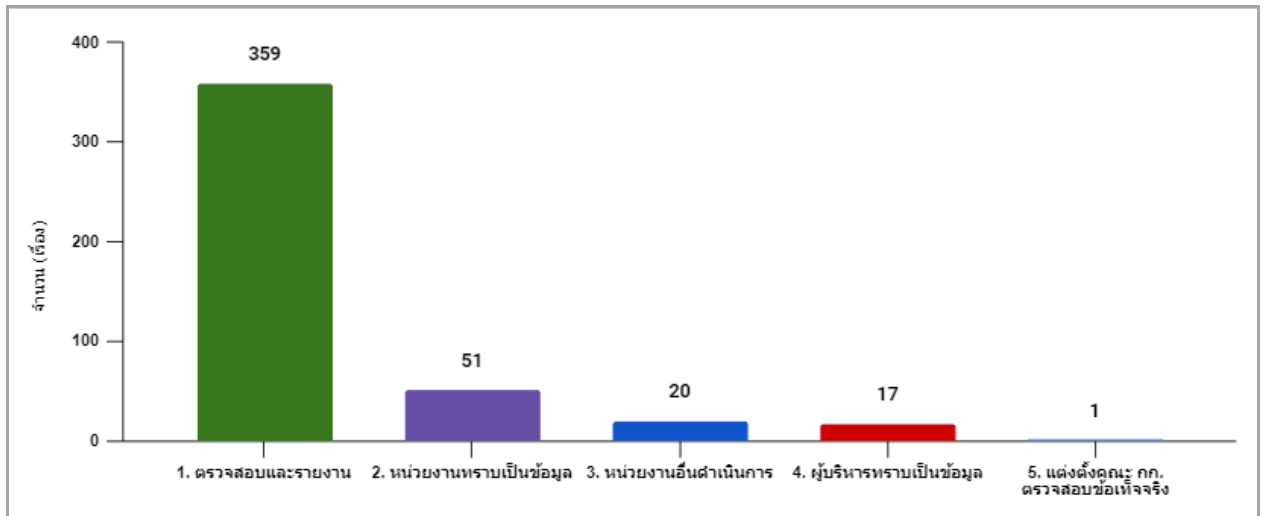


๗. ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน	๓๕๙	๘๐.๑๓
๒. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงานผล	๕๑	๑๑.๓๘
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (กม., สวค., บค.)	๒๐	๔.๔๖
๔. ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๑๗	๓.๗๙
๕. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	๐.๒๒
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน มีจำนวนมากที่สุด ๓๕๙ เรื่อง (ร้อยละ ๘๐.๑๓) รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน จำนวน ๕๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๓๘) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ จำนวน ๒๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๔๖) ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑๗ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๗๙) และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๑ เรื่อง (ร้อยละ ๐.๒๒) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

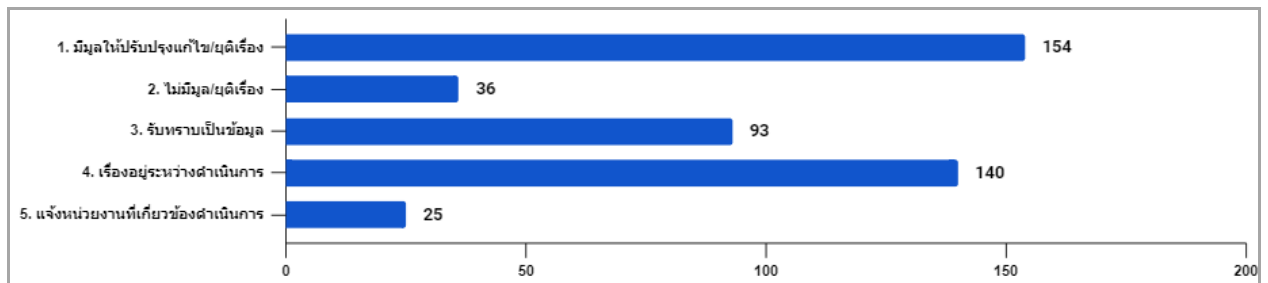


๘. ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง	๑๕๔	๓๔.๓๘
๒. ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง	๓๖	๘.๐๔
๓. รับทราบเป็นข้อมูล	๙๓	๒๐.๗๖
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๔๐	๓๑.๒๕
๕. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กอง กม., สวค., กอง บค.)	๒๕	๕.๕๘
รวม	๔๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง มีมากที่สุด จำนวน ๑๕๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓๔.๓๘) รองลงมา คือ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่างดำเนินการ) จำนวน ๑๔๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๑.๒๕) รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๗๖) ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง จำนวน ๓๖ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๐๔) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๕๘) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ปัญหาและอุปสรรค

๑. ขาดข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เป็นปัจจุบัน ทำให้การส่งต่อข้อมูลมีความล่าช้า
๒. เรื่องร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพมีความหลากหลาย กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความแตกต่างกันในแต่ละประเด็น ทำให้ใช้ระยะเวลาในการติดตามที่แตกต่างกัน
๓. การร้องเรียนบางกรณีมีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน/เป็นบัตริสนเทห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียนมีความซ้ำซ้อน หลากหลาย และมาจากหลายช่องทาง
๕. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนรวมทั้งกรณีหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง) และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
๒. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขควรบูรณาการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและเร่งรัดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. วิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๕. สื่อสารทำความเข้าใจให้ชัดเจนกับผู้รับบริการ และเร่งดำเนินการให้ได้ข้อยุติ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น ๆ