



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คำอธิบายตัวชี้วัด (Template)

ชื่อตัวชี้วัด :	
ตัวชี้วัดที่ 22 ร้อยละข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	
หน่วยวัด :	เป้าหมาย :
ร้อยละ	ร้อยละ 5

คำอธิบาย : จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ใบอุทธรณ์ บันทึกต่างๆ ที่ส่งมาถึงงานบริหารบุคลากร

สูตร/วิธีการคำนวณ :

$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนต่างๆ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$
--

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 หน่วย ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- จำนวนข้อร้องเรียน ร้อยละ 7 เท่ากับ 1 คะแนน
- จำนวนข้อร้องเรียน ร้อยละ 6 เท่ากับ 2 คะแนน
- จำนวนข้อร้องเรียน ร้อยละ 5 เท่ากับ 3 คะแนน
- จำนวนข้อร้องเรียน ร้อยละ 4 เท่ากับ 4 คะแนน
- จำนวนข้อร้องเรียน ร้อยละ 3 เท่ากับ 5 คะแนน

คะแนน	1	2	3	4	5
ผลงาน	7	6	5	4	3

เงื่อนไข : เพื่อให้งานบริหารบุคลากร มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2557	2558	2559
ข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	ร้อยละ	-	0	0

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

รวบรวมจากบันทึกข้อความข้อร้องเรียน ใบอุทธรณ์ ของทุกฝ่าย/กลุ่มงาน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุภาภรณ์ เรืองสุขสุด

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด : นางสาวสุดารินทร์ ฝาฤพล

ความถี่ในการประเมิน : ทุก 6 เดือน



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

แนวทางการประเมินผล :

ประเมินผลจากข้อมูล / เอกสาร หลักฐานต่างๆ	รอบการรายงาน	รอบการประเมิน	
ใบปฏิบัติการณ์ คำร้องเรียน	ทุก 6 เดือน	☒ 6 เดือนแรก	☒ 6 เดือนหลัง

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ชื่อ-สกุล : นางสาวภรณ์ เรืองสุขสุด
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) : 63019
โทรศัพท์มือถือ :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อ-สกุล : นางสาวสุดารินทร์ ผาฤพล
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) : 63138
โทรศัพท์มือถือ :