

## Template ตัวชี้วัดที่ ๗๘ อุบัติการณ์การร้องเรียนด้านธรรมาภิบาล

|                                   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| ตัวชี้วัด (ภาษาไทย)               | อุบัติเหตุการณ์การร้องเรียนด้านธรรมาภิบาล  |   |
| ตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)            | -  |   |
| นิยามคำอธิบายความหมายของตัวชี้วัด | <p>- อุบัติการณ์ หรือ Incident เป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เมื่อเกิดแล้ว อาจก่อให้เกิดความเสียหาย</p> <p>- ร้องเรียน หมายถึง การบอกกล่าวให้ทราบ (เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่มีตัวบุคคลชัดเจน ตรวจสอบได้ ไม่รวมถึงบัตรสนเท่ห์ )</p> <p>- ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า <b>ธรรม</b> แปลว่า คุณความดี รวมกับคำว่า <b>อภิ</b> แปลว่า ยิ่ง และคำว่า <b>บาล</b> แปลว่า ปกครองหรือเลี้ยงดู ดังนั้นคำว่า <b>“ธรรมาภิบาล”</b> จึงหมายถึง <b>การบริหารหรือการปกครองที่มีความถูกต้องมีความยุติธรรม และมีคุณความดีอย่างยิ่ง</b> ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า <b>“Good governance”</b></p> <p style="text-align: center;">ดังนั้น อุบัติการณ์การร้องเรียนด้านธรรมาภิบาล จึงหมายถึงความถึงข้อร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงาน การบังคับบัญชา และการพิจารณาความดีความชอบ ภายในองค์กร ที่เกิดขึ้น</p> |   |
| วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด          | ประเมินผลชี้วัดการบริหารงานของคณะผู้บริหาร รวมถึงสายการบังคับบัญชาชั้นต้นภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรในภาพรวม   |   |
| สูตรในการคำนวณ                    | เก็บข้อมูลจากจำนวนเรื่องร้องเรียนรายครั้ง  |   |
| ข้อมูลที่<br>ต้องการ              | ตัวตั้ง  | - |
|                                   | ตัวหาร   | - |
| ความถี่ในการจัดทำข้อมูล           | ทุกเดือน   |   |
| หน่วยวัด                          | เรื่อง   |   |
| เกณฑ์ค่า Alert ให้ตรวจสอบข้อมูล   | -  |   |
| Benchmark (แหล่งอ้างอิง/ปี) *     | -  |   |
| วิธีการแปลผล                      | จำนวนเรื่องยิ่งน้อย ยิ่งมีคุณภาพ   |   |
| ที่มา/ Reference                  | -  |   |
| วันเดือนปีที่เริ่มใช้             | ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙  |   |
| วันเดือนปีที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด  | -  |   |
| เหตุผลของการปรับปรุง              | -  |   |
| หมายเหตุ                          | ผู้รับผิดชอบรายงาน / Tel นายวรรณพงษ์ ไกรสรศิริเวท<br>โทรศัพท์ ๐๕๕-๐๒๒-๐๐๐ ต่อ ๑๒๒๙ / ๐๘๕ ๖๙๙ ๙๙๔๕  |   |