

# การพัฒนาาระบบราชการแนวใหม่ PMQA2553



*My duty's for the benefit of people wholeheartedly!*

พ.อ.หญิง รัตนา เอื้อบุญณะนันท์

เลขานุการ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ /

คณะทำงานพัฒนาระบบบริหาร รพ.ค่ายสุรนารี

ล้อมวงเข้ามา ๆ จะขอเล่าเรื่องการทำงานราชการแนวใหม่ที่ใส่ใจความสุขของคนทำงานและคนรับผลงานของเราให้พวกเรารู้กัน เพื่อให้มีความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันว่า เรา-ชาวโรงพยาบาลค่ายสุรนารี กำลังเดินสู่แนวทางเปลี่ยนแปลงวิธีการคิด และทำงานที่ได้ผล และคน(ทำงาน+ผู้รับบริการ) มีความสุขด้วยกัน ด้วย**เคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกัน** ด้วยจุดหมาย วิสัยทัศน์ร่วมกัน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## ทำไมถึงต้องทำ ทำอย่างไร แล้วจะได้อะไร?

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบราชการตั้งแต่บทบาทหน้าที่ภาครัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่างๆ รูปแบบองค์กร ระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูง เป็นกลไกการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว รักษาประโยชน์สุขของประชาชน ให้ได้รับการบริการระดับดีเลิศ สมเหตุสมผล **เคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์** ภายใต้ความจำกัดของงบประมาณตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน จึงเกิดคำที่สะท้อนให้เห็นแนวทางการทำงานในระบบราชการแนวใหม่ที่คมชัดขึ้นทุกทีคือ

**จำเป็น เหมาะสม คุ่มค่า โปร่งใส รับผิดชอบ ตรวจสอบได้**

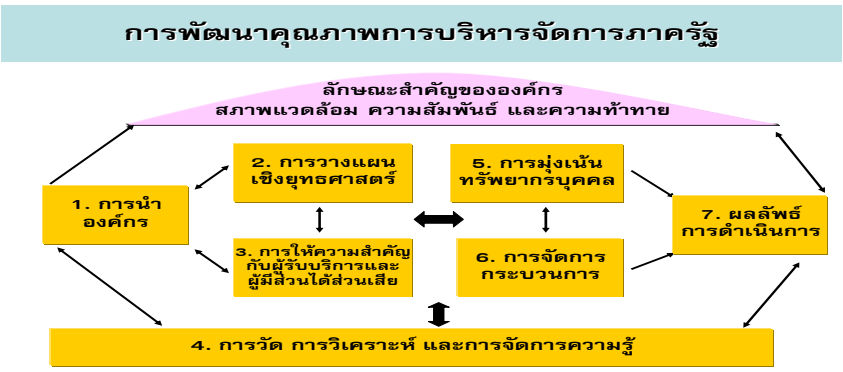
คำเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล (คือการดูแล(ประชาชน)อย่างมีธรรมะ หรือ ให้ความเป็นธรรม) ที่มีความหมายชัดเจนในตัวเองทุกคำ

นั่นคือที่มาของ**ระบบราชการแนวใหม่**ที่มี **ความปรารถนาดีต่อประชาชนทุกคน** ให้ได้รับการบริการที่คำนึงถึง**ความสุขของประชาชนเป็นหลัก**(ตัวเราเองก็เป็นประชาชนคนหนึ่งเมื่อเราไปใช้บริการที่หน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่นกัน) และเป็นแนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแม้หน่วยราชการ จะต้องดำเนินการตาม

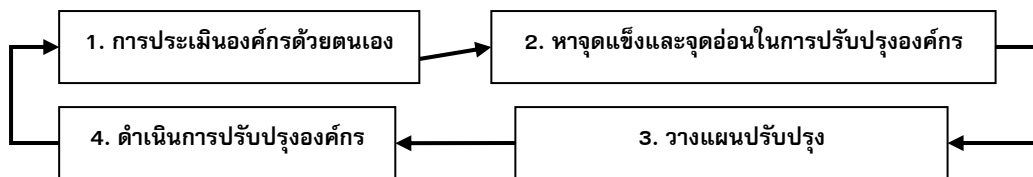
กฎหมายที่บังคับใช้แล้ว แต่หน่วยใดที่นำไปใช้ปรับปรุงและทำได้ดีเลิศทัดเทียมมาตรฐานสากล จะได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA- Public sector Management Quality Award) อันมีมาตรฐานสากลเทียบเท่า TQA (Thailand Quality Award)ของภาคเอกชน

แนวคิดนี้ส่งผลต่อข้าราชการทุกประเภทจะต้องใส่ใจให้เกิดความเข้าใจ เรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการตามหลักการ แนวคิด และวิธีการที่ดี สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการองค์การคือโรงพยาบาลค่ายสุรนารีของเรา ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานดั้งเดิมเกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์การและการจัดการ เป็นต้น แต่ได้ผ่านการพัฒนาทางวิชาการให้สอดคล้องกับยุคสมัย และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปรวดเร็วยุคดิจิทัลนี้ จะเห็นได้ในเรื่องใกล้ตัวเราเช่นราคาน้ำมันที่แพงขึ้นอย่างคิดไม่ถึงและขึ้นเร็ว/ลงช้า ความต้องการการตรวจของแพทย์อย่างเอาใจใส่ต่อคนไข้ ราคายาต้นแบบที่มีราคาแพงจนส่งผลถึงค่ารักษาพยาบาลในผู้ที่เบิกได้นั้น แม้จะไม่ต้องจ่ายเงินก่อนแล้วไปเบิกคืนภายหลัง แต่เราไม่ได้รับยาทุกชนิดที่เคยเบิกได้ บางอย่างเบิกไม่ได้อีกแล้ว เช่นวิตามินที่นอกเหนือบัญชียาหลักแห่งชาติ ก็เบิกไม่ได้แล้ว ต้องซื้อหาเองหากต้องการ หรือข้อจำกัดในการสั่งยาที่จำเป็นต้องเป็นไปตามกฎ กติกาที่ออกโดยหน่วยงานเจ้าของเงิน งบ.ต่าง ๆ เช่น สปสช. กรมบัญชีกลาง สนง.ประกันสังคม การตรวจสอบการใช้จ่ายและเรียกเงินคืนหากตรวจพบถึงความไม่สมเหตุสมผลของการเบิกเงินสวัสดิการรักษายาบาลฯ เป็นต้น

**PMQA** มีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญ คือ การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับผู้ป่วย ประชาชนและทุกคนที่มาติดต่อกับโรงพยาบาลค่ายสุรนารี ปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว พัฒนาการบริหารคนและการพัฒนาคน มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมีกระบวนการทำงานและมุ่งผลลัพธ์เป็นสำคัญ (ผลลัพธ์ คือประโยชน์สุขของประชาชน) นั้นเอง



โดยจะขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างเป็น  
วงจร นั่นคือ



บทความนี้จะเป็นเพียงฉากโฆษณาหรือประกายแสงของ PMQA ที่จะสะท้อน  
ตัวตนและบ่งชี้สาระสำคัญของ PMQA ถือเป็นเพียงก้าวแรกแนะนำให้ผู้อ่านได้รู้จักเท่านั้น

สำหรับปี พ.ศ. ๒๕๕๓ นี้ กระบวนการ PMQA จะดำเนินไปตามตัวชี้วัดในคำ  
รับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จะต้องทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์  
ซึ่งในส่วนของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี การมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับถือเป็น  
จุดสำคัญที่จะช่วยกันผลักดันการทำงาน ความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับ  
ความตั้งใจจริงของทุกคน โดยการนำที่แน่ชัดของผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายสุรนารี  
(พล.ต.ธีรยุทธ ศศิประภา) จึงจะสร้างความสำเร็จในการยกระดับการบริหารจัดการของ  
โรงพยาบาลค่ายสุรนารี โดยจะดำเนินการอย่างเข้มข้นจริงจัง และเป็นไปอย่างต่อเนื่องใน  
ลักษณะของการเรียนรู้พร้อมกับการปฏิบัติ ทั้งในส่วนเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด, โดย  
มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ทั้งกรมแพทย์ทหารบก และ กองทัพบกที่ 2 ในส่วนที่  
เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพันธกิจตามกฎหมายของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี และวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของ  
โรงพยาบาลค่ายสุรนารี

คณะทำงานพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งอำนวยการโดยคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ โรงพยาบาลค่ายสุรนารี มีสำนักงานคณะทำงานพัฒนาระบบบริหาร (สพร.)  
เป็นส่วนธุรการ จะเป็นผู้จัดการให้ดำเนินการเป็นไปตามหลักวิชาการ

รายละเอียดข้างต้นสรุปจากเอกสารวิชาการ คู่มือ และเอกสารบรรยาย ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ (ก.พ.ร.) ท่านที่สนใจหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถดูรายละเอียดได้ หรือหาเอกสารเพิ่มเติมของ  
สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ที่ [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

## ไม่ทำได้ไหม

ดังกล่าวไว้ข้างต้นว่าชาวโรงพยาบาลค่ายสุรนาารี จะมีความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันว่า เรากำลังเปลี่ยนแปลง **วิธีการคิด** และ**การทำงานที่ได้ผล** และ**คน (ทำงาน + ผู้รับบริการ) มีความสุข**ในการทำงานด้วยกัน จากการพัฒนาระบบราชการแนวใหม่ในครั้งนี้ ซึ่งดำเนินการตามกฎหมายและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551-2555 ซึ่งมี 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ย่อยๆ คือ

### เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

พวกเรา-ชาวโรงพยาบาลค่ายสุรนาารี ผู้มีความพร้อมกับการพัฒนามาเป็นเวลานานแล้ว จึงต้องทำ ทำแล้วงานจะดี สะดวกสบายขึ้นมากเพราะสร้างผลลัพธ์จากทีมงาน ที่เข้าใจในกระบวนการ ทำงานให้ไหลลื่นและเห็นผลลัพธ์ จากกระบวนการนั้นอย่างชัดเจน มีเหตุมีผล มีความรับผิดชอบผลงานนั้นๆด้วย จึงได้ **งานที่ได้ผล คนเป็นสุข** รอยยิ้มยอมมีง่าย ๆ ต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงานเสมอ ๆ



ด้วยเหตุบังคับแห่งกฎหมายและจิตใจใฝ่รู้ ศักดิ์ศรีแห่งความสามารถของพวกเรา ย่อมตระหนักได้เองว่าไม่ทำคงจะไม่ดี เพราะการรักษารางวัลแห่งสมรรถนะงานพัฒนาที่รับรองความเป็นทีมชั้นเยี่ยมของกำลังพลโรงพยาบาลค่ายสุรนาารีนั้น ปรากฏผลงานเป็นที่ยอมรับมาอย่างยาวนาน พวกเราส่วนมากที่มีรอยยิ้มที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นในพันธกิจ จนได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ และรอยยิ้มแห่งความเต็มใจให้บริการตามหลักการบริหารราชการแนวใหม่ ที่เอาใจใส่ต่อประโยชน์สุขของประชาชนคงบิดเบี้ยวไป หากเราทิ้งศรัทธาที่ผู้ป่วยมีต่อผลงานคุณภาพส่วนใหญ่นี้

มาเถิดพวกเรา..มาร่วมมือร่วมใจสร้าง**ทีมชั้นเลิศ มีกระบวนการทำงานที่มุ่งผลลัพธ์** แจ่มชัดเพียงใด ทำงานสบายใจมากขึ้นทุกที ๆ เป็นความฝันร่วมกัน ใช่มั้ย? พี่ๆ น้องๆ .....

"ปาฏิหาริย์ไม่ใช่การเดินบนน้ำ หรือบินอยู่บนอากาศ แต่

ปาฏิหาริย์คือการเดินอยู่บนพื้นดินและ มีความสุข ในทุกย่างก้าว"