

สรุปการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 11
เรื่อง “ทำอะไรไปให้ถึงฝัน : รางวัล United Nations Public Service Awards”
ในวันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม 2552

ณ ห้องแมจิก 2 ชั้น 2 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 11 ในเรื่อง “ทำอะไรไปให้ถึงฝัน : รางวัล United Nations Public Service Awards” เมื่อวันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม 2552 ณ ห้องแมจิก 2 ชั้น 2 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับส่วนราชการที่เคยได้รับ และอยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลดีเด่น รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน¹ และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน² ในการเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2010 ซึ่งกำหนดปีได้รับสมัครในวันที่ 31 ธันวาคม 2552 โดยได้รับเกียรติจาก นางนาถฤดี สลีสถิร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโสธร และ รศ.นพ.วัฒนา นาวาเจริญ รองคณบดี คณะแพทยศาสตร์ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้แทนของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลชมเชย (Finalist) และ รางวัลดีเยี่ยม (Winner) รางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ ประจำปี ค.ศ. 2008 และ 2009 ตามลำดับ มาเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งถ่ายทอดเทคนิค รูปแบบ และวิธีการ ในการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมินเพื่อให้ชนะใจกรรมการจนมีผลให้ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ พร้อมทั้งได้รับเกียรติจาก นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการสำนักงาน ก.พ.ร. มาเป็นผู้ดำเนินการอภิปราย

นางสุพรรณิ ไพรัชเวทย์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวต้อนรับและเปิดงานประชุมสัมมนา สำนักงาน ก.พ.ร. จัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ขึ้นเพื่อผลักดันการใช้เครื่องมือด้านการบริหารความรู้เข้ากับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และเพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งต้องการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการให้มีลักษณะเป็นองค์การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ สำหรับการประชุมสัมมนาในหัวข้อ “ทำอะไรไปให้ถึงฝัน : รางวัล United Nations Public Service Awards ในครั้งนี้ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จจนกระทั่งก้าวไปสู่เวทีระดับโลกว่ามีวิธีการทำอะไร และนำเสนออย่างไรให้ถูกใจกรรมการ โดยได้รับเลือกเป็น The Winner ในรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ ประจำปี ค.ศ. 2009 สำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้เป็นผู้ที่ได้รับรางวัลจาก สำนักงาน ก.พ.ร. มาก่อนทั้งสิ้น ซึ่งในการเข้าประกวดรางวัลขององค์การสหประชาชาตินั้นจะต้องให้หน่วยงานอื่นส่งเข้าประกวด โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นหน่วยงานที่จะส่งเข้าประกวดให้ซึ่งหน่วยงานที่ได้รับรางวัลจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ถือว่าเป็นหน่วยงานที่ทำได้ดี และมีความเป็นเลิศ เพื่อให้มีการพัฒนาต่อเนื่องจึงมุ่งไปยังเวทีของรางวัลองค์การสหประชาชาติ ซึ่งกำลังเปิดรับสมัคร และจะรับสมัคร ไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 นี้

¹ รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

² รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังมุ่งหวังที่จะให้ “เวทีปัญญา สัมมนาว่าที่” ในครั้งนี้ เป็นเวทีที่ได้ใช้เป็นแนวทางที่จะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่สามารถผลักดันให้มีหน่วยงานของไทยได้รับ รางวัลจากองค์การสหประชาชาติในปี ค.ศ. 2010 เช่นปีที่ผ่านๆ มา ต่อไป

อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชน พร้อมถ่ายทอดเทคนิค รูปแบบและวิธีการ ในการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมิน เพื่อให้ชนะใจกรรมการจนมีผลให้ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ของ องค์การสหประชาชาติ

นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

รางวัล United Nations Public Service Awards เป็นรางวัลที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะมนตรี เศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (Economic and Social Council-ECOSOC) เพื่อมอบให้แก่ หน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ ซึ่งสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ (UN) ได้เปิดให้ประเทศสมาชิกเสนอชื่อองค์กรและสถาบันภาครัฐสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา โดยผ่านทางเว็บไซต์ www.unpan.org/dpepa_psaward.asp

การจัดให้มีการมอบรางวัล United Nations Public Service Awards มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้รางวัลแก่หน่วยงานภาครัฐที่สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริหารราชการได้อย่างยอดเยี่ยม เป็นการกระตุ้นข้าราชการให้สร้างนวัตกรรมพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชการ ยกย่อง ความสำเร็จของการบริการสาธารณะ รวบรวมและขยายผลความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การใช้เป็นแบบอย่าง แนวทางที่จะบรรลุเป้าประสงค์ในการสร้างความเชื่อมั่น และเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเข้ามาสู่ ระบบราชการต่อไป นอกจากนี้การมอบรางวัลดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เฉพาะอีกด้วย กล่าวคือ (1) เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการทั่วโลกมุ่งไปสู่ระดับการขับเคลื่อนไปสู่การสร้างนวัตกรรม และพัฒนาการให้ บริการสาธารณะ (2) เพื่อรวบรวมและเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จและสนับสนุนให้ เกิดการพัฒนาการให้บริการสาธารณะในระดับประเทศ (3) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการบริหารงาน ภาครัฐที่ประสบความสำเร็จ (4) เพื่อส่งเสริม กระตุ้น และอำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่ายระหว่าง สถาบัน และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภาครัฐ และเพิ่มความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายของ United Nations programme on public administration and development (5) เพื่อเพิ่มความเป็นมือ ออาชีพในงานราชการจากการให้รางวัลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ ในการสร้างนวัตกรรม และการ ให้บริการที่เป็นเลิศ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการที่เคยได้รับ “รางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน” ปี พ.ศ. 2546 – 2551 และ “รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์ บริการประชาชน” ปี พ.ศ. 2549 – 2551 ระดับรางวัลดีเด่น ส่งผลงานสมัครเข้ารับการประเมินเพื่อรับรางวัลใน ระดับสากล หรือ United Nations Public Service Awards ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพระดับนานาชาติได้โดยผลการ ดำเนินการที่ผ่านมา มีดังนี้

ปี พ.ศ. 2550 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอชื่อส่วนราชการไทยสมัครขอรับการประเมิน เพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards จำนวน 7 ส่วนราชการ ผ่านการประเมินเข้าสู่การ พิจารณารอบสอง จำนวน 3 ส่วนราชการ แต่ไม่มีส่วนราชการได้รับรางวัล (การพิจารณาปี 2 รอบ)

ปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอชื่อส่วนราชการไทยสมัครขอรับประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards จำนวน 15 ส่วนราชการ ผ่านการประเมินเข้าสู่การพิจารณา รอบสอง จำนวน 6 ส่วนราชการ ผ่านการประเมินเข้าสู่การพิจารณา รอบสาม จำนวน 4 ส่วนราชการ และมี **โรงพยาบาลยโสธรได้รับรางวัล Finalist สาขา Improving the delivery of services** (การพิจารณา มี 3 รอบ)

ปี พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอชื่อส่วนราชการไทยสมัครขอรับประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards จำนวน 20 ส่วนราชการ ผ่านการประเมินเข้าสู่การพิจารณา รอบสอง จำนวน 9 ส่วนราชการ ผ่านการประเมินเข้าสู่การพิจารณา รอบสาม (รอบสุดท้าย) จำนวน 6 ส่วนราชการ โดยมี **โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** ได้สร้างชื่อเสียงให้กับระบบราชการไทยและประเทศไทย โดยได้รับรางวัลดีเยี่ยม (**Winner**) ในสาขาการ **ปรับปรุงการให้บริการ (Improving the delivery of services)** ซึ่งเป็น **1 ใน 8** หน่วยงานจาก **ทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดีเยี่ยม (Winner)** ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2552 สำนักเลขาธิการสหประชาชาติ กำหนดให้หน่วยงานที่ได้รับรางวัลเข้ารับโล่และเกียรติบัตร รวมทั้งกล่าวสุนทรพจน์และนำเสนอผลการพัฒนาของหน่วยงาน ในงาน "2009 United Nations Public Service Awards Day" เมื่อวันที่ 23 - 24 มิถุนายน 2552 ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับกรมการกงสุล กรมการขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี แม้จะไม่ได้รับรางวัลในปีนี้ แต่ก็เป็น 5 ใน 28 หน่วยงานจากทั่วโลกที่ผ่านเข้าสู่รอบสุดท้าย ซึ่งได้รับการพิจารณาว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้โดดเด่น

ประเภทของรางวัลมี 4 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 การพัฒนาด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบร่วม และความสามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ในงานบริการสาธารณะ (Improving transparency, accountability, and responsiveness in the Public Service)

ประเภทที่ 2 การพัฒนาการให้บริการประชาชน (Improving the delivery of services)

ประเภทที่ 3 การส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม (Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms)

โดยในปี ค.ศ. 2008 ได้เพิ่มประเภทรางวัลขึ้นอีก ๒ ประเภท คือ

ประเภทที่ 4 การเสริมสร้างการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในภาครัฐ (Advancing knowledge management in government)

นอกจากนี้ สำนักเลขาธิการสหประชาชาติยังจัดให้มีการมอบรางวัลพิเศษ (Special Award) อีก 1 รางวัล คือ รางวัลสมาชิก UNPAN ยอดเยี่ยมด้านการแบ่งปันความรู้ หรือ รางวัล United Nations Public Administration Network (UNPAN) Member Excellence Award in Knowledge Sharing โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ หลักปฏิบัติที่ดี การเพิ่มขีดความสามารถ และความร่วมมือในด้านธรรมาภิบาลและการบริหารรัฐกิจระหว่างประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติ ให้แก่องค์กรที่เป็นสมาชิก UNPAN online network ที่เผยแพร่ผลงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกผ่านเครือข่ายดังกล่าวได้รับการพิจารณาคัดเลือกเพื่อรับรางวัลดังกล่าวต่อไป

นางนภฤดี สลีสถียร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโสธร

โรงพยาบาลโสธร เปิดให้บริการปี พ.ศ. 2514 มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจากโรงพยาบาล 30 เตียงเป็น 370 เตียงในปัจจุบัน ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกในช่วงเดือนมีนาคม 2551 จำนวน 823 คน/วัน ซึ่งทำให้เกิดความแออัด และความเครียดทั้งผู้ให้และรับบริการ จากการสำรวจใน พ.ศ. 2547 ระยะเวลาในการให้บริการโดยเฉลี่ย 5 ชั่วโมง 58 นาทีต่อราย คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 72.3 มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เปรียบโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม ถ้าไม่เจ็บป่วยรุนแรงมากจะไม่มีผู้รับบริการคนใดอยากจะเข้ามาใช้บริการ

ต่อมา โรงพยาบาลได้นำข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยไปวางแผนกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานโดยจัดทีมประสานการดูแลผู้ป่วยนอก (Patient care team OPD) ขึ้น และช่วยกันระดมสมองหลังพัฒนาปรับระบบบริการ โดยนำมาตรฐานการบริการของสำนักงานประกันสังคมแห่งชาติมาอ้างอิงใช้ เวลาไม่เกิน 56 นาทีในการรับบริการแต่ละครั้ง จากการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพได้รับคำชมจากผู้รับบริการมากขึ้นจากหลายๆ ด้าน ผู้ว่าราชการจังหวัดโสธรได้เล็งเห็นถึงความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานการพัฒนาของโรงพยาบาล จึงได้ส่งเข้าประกวดขอรับรางวัล "คุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2547" จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้รับรางวัลดีเด่นราชการส่วนภูมิภาค ด้วยคะแนนเต็ม 15 คะแนน นำความภาคภูมิใจมาสู่ชาวจังหวัดโสธร และทำให้กระทรวงสาธารณสุขพิจารณางบประมาณสนับสนุนโรงพยาบาลจำนวนมาก

ผลกลยุทธ์ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา คือ

1. **มีการบริการ ณ จุดเดียว** ตั้งแต่เริ่มบริการจนรับยากกลับบ้าน
2. **ลดความแออัด** โดยมีคลินิกนอกเวลา
3. **บริการเชิงรุก** จัดตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ 2 หน่วยในเขตเทศบาลเมืองยโสธร และประสานงานกับสถานีอนามัย และโรงพยาบาลชุมชนส่งผู้ป่วยกลับไปรับยาต่อเนื่องในผู้ป่วย เจาะโรค เช่น โรคเรื้อรัง เบาหวาน และมีหน่วยกู้ชีพ (EMS) ออกรับบริการผู้ป่วยในรัศมี 20 กม.จากโรงพยาบาล
4. **รอคอยอย่างมีคุณค่า** ปรับภูมิทัศน์โรงพยาบาลให้มีความรู้สึกที่ไม่ใช่โรงพยาบาล สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง เพลิดเพลินใจระหว่างรอรับบริการ มีมุมหนังสือ มีมุมสงบพบพระธรรม มีจิตอาสาคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอให้บริการ บริการสปา นวด ห้องดนตรี ฯลฯ
5. **มีทางเลือกที่หลากหลาย** เพื่อเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ จัดให้ศูนย์แพทย์แผนไทย นวดแผนไทย คาราโอเกะ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ฯลฯ ไว้รองรับผู้รับบริการโดยทีมสุขภาพ และแพทย์แผนไทย
6. **พัฒนาสัมพันธภาพในโรงพยาบาล** จนได้รับรางวัลระดับประเทศ คือ "สุดยอดสัมพันธ์ประเทศในปี พ.ศ. 2550"
7. **พัฒนาบุคลากรสู่การบริการที่เป็นเลิศ** มีการให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ พัฒนาบุคลิกภาพ มีการฝึกฝน มีการประกวดคนดีศรีโรงพยาบาล ฯลฯ

กุญแจสำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล คือการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจร PDCA ในการพัฒนาการบริการ และมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนโดย จัดตั้งทีมประสาน การดูแลผู้ป่วยนอก (PCT OPD) วิเคราะห์ข้อมูลจากตัวชี้วัดโดยทีม PCT OPD มีการติดตามข้อมูล จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการมีส่วนร่วมของทีมองค์กรท้องถิ่นในจังหวัดโสธร

สำหรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการแก้ปัญหานั้นจะพบว่า ความต้องการของผู้รับบริการไม่มีที่สิ้นสุด ทุกครั้งที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลจะมีความคาดหวังสูงต่อการบริการที่ดี ยิ่งๆ ขึ้น ทำให้เกิดช่องว่างในการใช้บริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพราะผู้ให้บริการคิดว่าสิ่งที่ให้นั้นเป็นการให้บริการที่ดีที่สุดที่เคยให้บริการแล้ว อุปสรรคนี้ที่กรรมการบริหารโรงพยาบาลจึงได้ค้นหาความเสี่ยงที่อาจ

ในการพัฒนาโรงพยาบาลโยธธ เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก ใช้ทรัพยากร **ด้านการเงิน** ปรับภูมิทัศน์โรงพยาบาล พัฒนาสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล พัฒนาศูนย์แพทย์แผนไทย พัฒนาศูนย์บริการ ในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมบริการ การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์การระดมสมอง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างไม่หยุดยั้ง การบริหารความเสี่ยง และพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยนำเอาโปรแกรม Hos.xp มาปรับใช้ในโรงพยาบาลให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ โดยใช้เงินงบประมาณ และเงินสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) และกระทรวงสาธารณสุข

ในด้านทรัพยากรบุคคล มีนโยบายโครงการ "จิตอาสา" ซึ่งรับสมัครจากประชาชนทั่วไป หรือข้าราชการบำนาญที่มีจิตกุศลสมัครเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยไม่หวังผลตอบแทนค่าจ้างในการทำงาน มีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการ 165 คน กระจายช่วยเหลือผู้ป่วยตามจุดต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

ในทุกกระบวนการที่เกิดขึ้นมีเสถียรภาพ มีการประชุมทุกเดือนโดยทีมพัฒนาแต่ละทีม จนได้รับความสนใจจากหน่วยงาน โรงพยาบาลในประเทศไทยมาศึกษาดูงานกันมาก นอกจากนั้นยังได้รับความสนใจจากประเทศในภาคตะวันออกเฉียงใต้ เช่น กัมพูชา เวียดนาม เข้ามาศึกษาดูงานในปี พ.ศ. 2546-2548 อีกด้วย นอกจากนั้น ในการพัฒนาระบบบริการให้เข้มแข็งยังต้องใช้เวลาและการเสียสละซึ่งไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย ต้องมีการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาหลายอย่างประกอบกัน ว่าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ โดยไม่ได้ตัดสินในระยะเวลานั้นๆ แต่ต้องอาศัยระยะเวลาความมุ่งมั่น การสนับสนุน ส่งเสริม การมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับ ทั้งส่วนราชการ/เอกชน และ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มาสร้างความแตกต่างในการให้บริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าอีกด้วย

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วิวัฒนา นาวาเจริญ รองคณบดี คณะแพทยศาสตร์ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

สิ่งที่โรงพยาบาลได้ทำคือการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแยกออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ การพัฒนาองค์กร การพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาการเข้าถึงบริการ การพัฒนาเครือข่ายบริการ และการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ในส่วนการพัฒนาองค์กรนั้น การนำองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมากผู้นำองค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่น และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง สร้างวิสัยทัศน์ และสร้างความรักความสามัคคีในองค์กร โดยในส่วนของการสร้างความรักในองค์กรทางโรงพยาบาลได้เน้นมาก และการทำงานเป็นทีมซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

เรื่องของการพัฒนาคุณภาพบริการนั้น จะต้องลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และเพิ่มความเร็วในการให้บริการ ด้วยการวางระบบและการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ โดยเน้นหนักไปที่การวางระบบ ซึ่งหลักสำคัญของการวางระบบก็คือเมื่อวางระบบเข้าไปแล้วคนในองค์กรจะต้องทำงานง่ายขึ้น พร้อมเน้นว่าองค์กรใหญ่ ๆ ต้องวางระบบไปเรื่อย ๆ การนำ IT เข้ามาใช้ในการให้บริการ และการนำ IT เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสามารถนำผลตัวเลขต่าง ๆ นั้นมาทำการประเมินผลได้ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำวิจัยได้จากห้องพัก และเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วยได้โดยเร็ว ดังนั้นระบบ IT จึงเป็นเรื่องสำคัญมากในการที่ทำให้สามารถเก็บและบริหาร

ในเรื่องของการพัฒนาการเข้าถึงบริการนั้น เนื่องจากผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่มาจากจังหวัดต่าง ๆ ดังนั้นทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ป่วยเมื่อมาถึงได้รับการตรวจรักษาโดยไม่ต้องรอ จึงจำเป็นต้องมีระบบ Internet registration เพื่อให้ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องมาตั้งแต่เช้าเพื่อลงทะเบียนโดยในสวนนี้ จะเน้นไปที่กลุ่มญาติผู้ป่วย ซึ่งตามจริงแล้วหากพอกับแม่มาที่โรงพยาบาล ลูกก็ต้องลงงานมาด้วย แต่หากมีระบบนี้ ลูกก็ไม่จำเป็นต้องลงงานมา เพียงแค่ลงทะเบียนทิ้งไว้ แล้วเมื่อใกล้เวลาตรวจจึงไปที่โรงพยาบาล เมื่อตรวจเสร็จก็สามารถกลับไปทำงานต่อได้ โดยระบบนี้ของโรงพยาบาล แม้แต่ชาวเขาก็ยังใช้ด้วย Internet referring system สามารถแก้ปัญหาผู้ป่วยจากจังหวัดอื่นที่มารักษาไม่ตรงตามนัด ทำให้เมื่อเดินทางมาแล้ว ไม่ได้รับการตรวจ โดยผู้ป่วยจะสามารถทราบนัดหมายของตนเองได้ว่าโรคของตนนั้นตรวจในวัน เวลาใด โดยอาจ ใช้การส่งข้อความนัดตรวจทาง SMS หรือแม้แต่การเลื่อนนัดก็ตามรวมทั้งการขอนัดตรวจทางโทรศัพท์ในผู้ป่วย ประกันสังคมด้วย สำหรับหน่วยกู้ชีพ (EMS=Emergency Medical Service) นั้น มาจากแนวคิดที่ว่าสมัยก่อน ทางโรงพยาบาลเป็นฝ่ายตั้งรับ กล่าวคือ รอให้ผู้ป่วยมาหาที่โรงพยาบาล โดยจะมีปัญหาเรื่องการเคลื่อนย้าย ผู้ป่วยที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วยได้ โดยหน่วยนี้จะทำการไปรับผู้ป่วยถึงที่บ้าน

สำหรับเรื่องของการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการนั้น ทางโรงพยาบาลได้เปิด Call Center ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยมีทีมแพทย์ให้บริการคำปรึกษาโดยเป็นการให้คำปรึกษา ณ จุดเกิดเหตุเพื่อให้ สามารถรักษาได้ทันทีหรือแม้แต่การให้คำปรึกษาระหว่างโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยสามารถเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลใกล้บ้านได้ ไม่ต้องเข้ามาทำการรักษาถึงในเมือง ช่วยลดปัญหาผู้ป่วยล้นโรงพยาบาล และมีการ สร้าง Fast track ในโรคที่ต้องรักษาเร่งด่วน เช่น อัมพฤกษ์ หรือว่าอุบัติเหตุ เพื่อช่วยในการรักษาเบื้องต้นได้ อีกทั้งมีบริการการรับและส่งต่อไปรักษา ณ โรงพยาบาลใกล้บ้าน รวมถึงการเพิ่มศักยภาพของโรงพยาบาลเครือข่าย

สุดท้ายในเรื่องของการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นั้น ได้ควบคุมการใช้จ่าย ปฏิชีวนะที่มีราคาแพงโดยทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ถือว่าเป็นโรงพยาบาลแห่งเดียวในประเทศไทย ที่ทำเรื่องนี้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่แพทย์มีความรักองค์กร จึงได้เสียสละเวลามาทำการเปลี่ยนยาปฏิชีวนะซึ่ง ช่วงแรกที่ทำให้ยานั้นจะเป็นการให้ยาประเภทครอบคลุมทุกเชื้อ และระหว่างนั้นก็ทำการเพาะเชื้อเพื่อให้ทราบถึง ชนิดของเชื้อ จากนั้นแพทย์ผู้ดูแลก็จะมาเปลี่ยนตัวยาให้ตรงตามผลเพาะเชื้อทำให้สามารถประหยัดรวมทั้งลด การตั้งอียาลงได้ด้วย สามารถประหยัดค่ายาลงได้ประมาณล้านกว่าบาทต่อเดือน รวมถึงเลือกใช้ยา ที่ผลิต ภายในประเทศ ซึ่งมีราคาถูกกว่า และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทดแทนการซื้อจากต่างประเทศ ได้มีการลดการใช้กระดาษและลดพื้นที่เก็บเวชระเบียนด้วยการ Scan เก็บไว้ทุกหน่วยงาน สามารถลดการใช้กระดาษพิมพ์ รายงานผลการตรวจเลือด โดยสามารถดูข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์แทน ตลอดจน การลดการใช้ฟิล์ม หรือพื้นที่เก็บฟิล์มลง เป็นการลดกำลังคนโดยนำ IT เข้ามาใช้แทน

จากการทำงานมาตลอดอย่างต่อเนื่องก็เป็นช่วงเก็บเกี่ยวความสำเร็จ ซึ่งรางวัลต่าง ๆ ที่ได้นั้น จะทำคนในองค์กรมีความภาคภูมิใจ และเมื่อคนในองค์กรมีความภาคภูมิใจแล้วก็จะยิ่งพัฒนาคุณภาพยิ่งขึ้นไป อีก โดยรางวัลต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้รับ อาทิเช่น รางวัลชนะเลิศที่ 1 Palliative Care สถานพยาบาลในดวงใจ ของสำนักงานประกันสังคม โดยได้รับรางวัลที่ 1 ในปี พ.ศ. 2550 และ 2551 Electronic Claim Award เป็นต้น โดยเมื่อได้รางวัลต่าง ๆ มากมายแล้วก็ได้มีการมาทำการจัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ในหน่วยงานได้รับชมโดยนำรางวัลต่าง ๆ มาจัดเรียงเป็นบันได 10 ขั้นสร้างรางวัล UN Public Services Award

ในเรื่องของการแบ่งโซนนั้น ทั้งโลกจัดแบ่งเป็น 5 โซน ได้แก่ Asia and the Pacific, Western Asia, Europe and North America, Africa และ Latin America and Caribbean โดยไทยจัดอยู่ในกลุ่มแรก ซึ่ง ญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ก็อยู่ในกลุ่มนี้ด้วย ซึ่งแต่ละโซนจะมี 2 รางวัลคือ The Winner และ Finalist สำหรับรางวัล The Winner ของปีที่แล้ว ในส่วนของ

- Asia and the Pacific ได้แก่เกาหลี ทำเรื่องการเปิดตลาดนวัตกรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานของประเทศไทยแล้วจะเห็นว่ามีความผลงานที่ดีมาก ๆ แต่เปรียบเสมือนเพชรที่ยังไม่ได้เจียรไน
- Europe and North America ได้แก่ สวีเดน ทำเรื่องการจัดพื้นที่ให้ร่มรื่นในบริเวณเมือง ก็ยังได้ The Winner

การเตรียมตัวจึงควร ศึกษาผลงานที่เคยได้รับรางวัลในปีที่ผ่านมา และหาหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน โดยดูว่ามีผลงานอะไรที่ดีกว่าหรือไม่ แล้วเลียนแบบ แต่ทำให้ดีกว่า จากนั้นจึงปรับให้เข้าแบบฟอร์มของประเทศที่เคยได้รับรางวัล โดย ก.พ.ร. อาจจะมี Files ของประเทศที่ได้รับรางวัล The Winner และ Finalist ย้อนหลังหลาย ๆ ปี แยกตามลักษณะหน่วยงานไว้ศึกษาเปรียบเทียบด้วย ก็ได้ ทั้งนี้มีหน่วยงานของรัฐจำนวนมากที่มีผลงานที่ดีต่อสังคม แต่ไม่เคยนำเสนอให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ นำที่จะค้นหาแล้วส่งชิงรางวัลกลุ่ม 1,3,4 ซึ่งคู่แข่งน้อยกว่าจะทำให้ประเทศไทยได้รางวัลทุกปี เหมือน Canada, Korea, India และ Singapore

ในส่วนของผลงานควรเป็นผลงานใหม่ ๆ เป็นนวัตกรรมเชิงรุก ซึ่งส่งผลต่อสังคมในภาพรวม ผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแล ทำให้เกิดความเสมอภาคในสังคม งานมีความยั่งยืนสามารถดำเนินต่อไปได้ และสุดท้ายสามารถเลียนแบบไปใช้ได้ซึ่ง UN ต้องการให้สามารถนำไปใช้ได้กับส่วนอื่นของโลก ทั้งนี้จะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

การตั้งชื่อเรื่องนั้นควรตั้งชื่อให้กระชับน่าสนใจและสามารถสื่องานที่ทำออกมาได้ ส่วนของการตอบคำถามนั้น ตอบให้ตรงคำถาม ตอบให้กระชับ มีเหตุผล มีผลการพัฒนาชัดเจน เข้าไปดูการตอบของ The Winners ปีก่อน ใน website ของเราต้องตอบให้ดีกว่า อย่าตอบสั้นเกินไปในแต่ละข้อ แต่ไม่เกิน 500 คำในเนื้อหาต้องมีครบทุก Criteria ครบทุก key word ใน Description คณะกรรมการอ่านแล้วต้อง check list keyword ได้ครบ เวลาเขียนต้องสมมุติว่าตัวเองเป็นกรรมการ และตั้งเป้าให้ได้ 100 คะแนน ในการตอบครั้งแรกคือการส่ง Abstract เมื่อผ่านรอบแรก จะมี mail congratulation แต่ท้ายจดหมายจะขอรายละเอียด ต้องส่ง full paper ขยายความของ Abstract และแสดงหลักฐานต่าง ๆ เมื่อผ่านรอบสอง จะมี mail congratulation และขอหลักฐานเพิ่มเติม

³ Award Categories and Criteria:

Category 1 Improving transparency, accountability, and responsiveness in the Public Service

Category 2 Improving the delivery of services

Category 3 Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms

Category 4 Advancing knowledge management in Government

⁴ Criteria of Category 2: Increases efficiency, Provides high-quality service delivery, Transforms administration, Introduces a new concept

ในการทำงานต้องมีจิตมุ่งมั่นไม่ทอดถอย ต้องตกผลึกทางความคิดในโจทย์แต่ละข้อและคิดโครงสร้างในแต่ละข้อว่าจะใส่อะไรบ้าง เนื้อหาต้องกระชับในแต่ละข้อแต่ละประโยค คณะกรรมการอ่านแล้วต้อง say "Yes" ห้าม say "No" คู่แข่งมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี ถ้ากรรมการ say "No" เมื่อไหร่ยอมตกรอบแน่นอน โดยมีคณะทำงานต้องทำงานเป็นทีม ๆ ละ 3 - 5 คน โดยคนที่ 1 วางโครงสร้างทั้งหมด คนที่ 2 ใส่รายละเอียด คนที่ 3 แปลเป็นภาษาอังกฤษ คนที่ 4 - 5 ไปดึงตัวเลขมาประกอบ ทำกราฟ ในส่วนของการแปลนั้นมีความสำคัญมาก ภาษาต้องสละสลวยและใช้ศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะ ต้องสื่อความคิดของเราเป็นตัวอักษรให้ดีที่สุด

ในส่วนของ Documents นั้น มี 5 ส่วนได้แก่ 1) การพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร 2) การพัฒนาเชิงรุก 3) รางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับรายละเอียดของรางวัล เรียงลำดับเป็นปี ๆ 4) Movies งานของเรา 5) Movies การให้สัมภาษณ์ comment เกี่ยวกับองค์กรของเรา โดยมีได้สูงสุดไม่เกิน 5 Documents ส่วน References นั้น จะมาจากหน่วยงานระดับประเทศ ในระดับ International จำนวนไม่เกิน 2 references โดยต้องส่งเรื่องงานแนบไปเป็นข้อมูลในการเขียน reference ซึ่งจะต้องร่างไปให้ด้วย

ชนิดของตัวอักษรใช้ Times New Roman การพิมพ์ให้จัดกันหน้าไม่ต้องกันหลัง และทุก 5 - 6 บรรทัดให้ขึ้นย่อหน้าใหม่ สุดท้ายแล้วจึงค่อยกันหน้ากันหลังแล้วแปลงเป็น PDF File เพื่อล็อคไม่ให้รูปแบบเคลื่อน เมื่ออยู่ในมือกรรมการ ต้องสมบูรณ์แบบมากที่สุด โดยก่อนส่งให้ตรวจสอบกันหน้า กันหลัง ให้เรียบร้อย จัดรูปหน้าให้น่าอ่าน เล่นสี รูป กราฟแท่ง เป็นระยะเพื่อให้ตัวอักษรไม่แน่นเกินไป และกรรมการได้พักสายตาเวลาอ่าน พิมพ์สีและทำรูปเล่มให้สวยงามทันสมัยน่าอ่าน จำนวน 1 ชุด และ CD ส่งให้คณะกรรมการตามไปด้วย ทั้งนี้ เอกสารนั้นควรสื่อด้วยการบรรยายที่กระชับ สื่อด้วยตัวเลขที่ชัดเจน สื่อด้วยกราฟแท่ง กราฟเส้น สื่อด้วยรูปภาพ และวิดีโอ และในการทำตัวชี้วัดนั้น ต้องมีตัวชี้วัดในงานทุกอย่าง ควรมีย้อนหลัง 3-5 ปี แต่ของประเทศแอฟริกัน ใช้ 2 ปี เปรียบเทียบกัน แสดงการพัฒนาที่ดีขึ้น ก็ได้รางวัล Finalist

ในการทำงานนั้น โรงพยาบาลมหาราชชนนครเชียงใหม่ ให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยคิดว่าทำอย่างไรที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสะดวก สบายและใช้เวลาอยู่กับโรงพยาบาลให้น้อยที่สุด มีการวางระบบ ทีละระบบ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสร้างทีมสหสาขาเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นตัวประสาน เป็นตัวหนุน เป็นพี่เลี้ยง ให้ทำงานสำเร็จ โดยในการทำงานนั้นต้องทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ค้นหาจุดดีของงานประจำ ของระบบ ของทีมสหสาขาและนำจุดดีมาร้อยเรียง เป็นเรื่องราว ตั้งแต่ต้นจนจบ

ผชช.ชัยยุทธ กมลศิริสกุล

ในการที่หน่วยงานราชการได้ได้รับรางวัลได้รับเชิญให้กล่าวสุนทรพจน์พร้อมกับรับโล่ห์และเกียรติบัตรและนำเสนอผลงานที่เวทีของสหประชาชาตินั้นถือเป็นประวัติศาสตร์ได้จารึกไว้ว่าประเทศไทยได้รางวัลสหประชาชาติ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีหน่วยงานราชการไทยได้รับรางวัล UN ในวันที่ 23-25 มิถุนายน 2553 อีกทั้งมีหลายหน่วยงานสงสัยว่าจำเป็นหรือไม่ที่หน่วยงานที่จะเข้ารับการประเมินจาก UN นั้นจะต้องได้รับรางวัลจากสำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอเรียนชี้แจงว่าการเสนอขอรับการประเมินจาก UN นั้นมีการแข่งขันสูง หัวข้อควรเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้างจากการดูแลผู้ด้อยโอกาสทางสังคม หรือกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งนี้มาจากแนวโน้มของโลกซึ่งคณะกรรมการจะพิจารณาไปในแนวทางดังกล่าว สำหรับการรับสมัครนั้นเปิดรับสมัครทาง Online เท่านั้น โดยหน่วยงานที่จะได้รับการเสนอชื่อนั้นไม่สามารถเสนอชื่อตัวเองได้ต้องมีอีกหน่วยงานหนึ่งเสนอให้ ที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วย รับผิดชอบเป็นผู้เสนอชื่อหน่วยงานของท่าน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดา เฉลยกิตติ รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

หน่วยงานต้องค้นหาจุดดีในหน่วยงาน และหยิบยกขึ้นมาโดยต้องเขียนในสิ่งที่ทำ และทำในสิ่งที่เขียน โดยกรอบแนวคิดต้องชัดเจน และนำเสนออย่างเข้าใจง่าย โดยเฉพาะศัพท์ทางการแพทย์ซึ่งยากแก่การเข้าใจ จะต้องนำเสนอให้กรรมการทราบว่สิ่งที่ทำนั้นก่อให้เกิดประโยชน์และส่งผลกระทบต่อผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ป่วยอย่างไร และเรื่องของการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชนเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีขึ้นนั้น นอกจากจะพัฒนาโรงพยาบาลตัวเองแล้วยังช่วยพัฒนาโรงพยาบาลอื่นด้วย ซึ่งในการเขียนนั้นจะต้องแสดงว่าผู้ด้อยโอกาสนั้นด้อยโอกาสอย่างไร และทางโรงพยาบาลช่วยให้ได้รับโอกาสอย่างไร ทีมทำงานจะต้องทุ่มเทเวลา และความมุ่งมั่น พร้อมทั้งขอให้ทุกหน่วยงานทำได้ดีที่สุด

ผชช.ชัยยุทธ์ กมลศิริสกุล ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ซักถามข้อสงสัยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากร ดังนี้

คำถามที่ 1

ผู้แทนจาก รพ.พิจิตร : ขอสอบถามในส่วนของประเภทรางวัลทั้ง 4 ประเภทของ UN ว่า ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ทำเพียงเรื่องเดียว คือรางวัลประเภทที่ 2 รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือทำทั้ง 4 ประเภท โดยที่หากต้องการส่งประกวดในประเภทอื่นนอกเหนือจากประเภทที่ 2 นั้นจะต้องทำอย่างไร

ผชช.ชัยยุทธ์ กมลศิริสกุล : ที่ผ่านมานั้น ก.พ.ร. ไม่รู้ว่า UN มีการให้รางวัลมาก่อน แต่การที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดรางวัลเพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน เมื่อพบว่ามีการให้รางวัล จึงได้ส่งประกวดแต่อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการสนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น เครือข่ายในการถ่ายทอดความรู้, การมีส่วนร่วม, ความโปร่งใส โดยต่อไปหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเช่น PMQA ก็จะได้ส่งประกวดเพื่อรับรางวัลในด้านอื่น ๆ ต่อไป ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากข้อมูลแล้ว พบว่า ประเทศเกาหลีที่ได้ The Winner เมื่อปีที่แล้ว นั้น ในเรื่อง Doing Business ได้อันดับที่ 20 ในขณะที่ประเทศไทยได้ที่ 12 และจากการที่มีผู้ไปดูงานที่ประเทศเกาหลีให้ข้อมูลว่าในงานลักษณะเดียวกันนั้นหน่วยงานของประเทศไทยทำได้ดีกว่ามาก แต่ก็ต้องยอมรับว่าในเรื่องของการนำเสนอและภาษานั้น ยังเป็นจุดอ่อนอยู่ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีหน่วยงานของประเทศไทยได้รับรางวัล UN หลาย ๆ หน่วยงานในการประกวดที่จะถึงนี้

คำถามที่ 2

ผู้แทนจากกรมคุ้มครองเด็กฯ : หากเขียนขอเสนอรับการประเมินไปในปี ค.ศ. 2010 แล้วนำผลงานมาต่อยอดจะสามารถเสนอซ้ำต่อในปี ค.ศ. 2011 ได้หรือไม่

ผชช.ชัยยุทธ์ กมลศิริสกุล : จากข้อกำหนดของเจ้าของรางวัลไม่ได้ระบุว่าห้ามเสนอขอได้อีก สามารถเสนอต่อยอดไปได้เรื่อย ๆ

รศ.นพ.วัฒนา นาวาเจริญ : กล่าวเพิ่มเติมถึงงานที่ส่งประกวดต่อว่าควรปรับรูปแบบการเขียนและการนำเสนอ ทั้งนี้ไม่ใช่งานไม่ดี แต่การนำเสนออาจไม่กระตุ้นความสนใจของคณะกรรมการ การเพิ่มจุดเน้นให้อ่านแล้วรู้สึกสะดุดในเรื่องที่เขียนและปรับรูปแบบจะช่วยได้มาก

จากนั้น ผชช.ชัยยุทธ์ กมลศิริสกุล ผู้ดำเนินรายการได้กล่าวปิดการสัมมนา โดยขอบคุณผู้เข้าร่วมสัมมนาและตั้งความหวังไว้ว่าจะมีหน่วยงานราชการไทยเดินทางไปรับรางวัลในเวที UN ในปี ค.ศ. 2010 อีกครั้งหนึ่ง