

การจัดทำรายงาน เพื่อเสนอผลงานชิงรางวัล United Nations Public Service Award



รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วัฒนา นาวาเจริญ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่เราทำ

1. การพัฒนาองค์กร
2. การพัฒนาคุณภาพบริการ
3. การพัฒนาการเข้าถึงบริการ
4. การพัฒนาเครือข่ายการบริการ
5. การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1. การพัฒนาองค์กร

- การนำองค์กร - ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่น และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง
- การสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรร่วมกัน
- การสร้างความรัก ความสามัคคีในองค์กร
- การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และสร้างทีมสหสาขา

2. การพัฒนาคุณภาพบริการ

- การลดขั้นตอนบริการ
- การเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- การวางระบบ การสร้างนวัตกรรม
- การนำ IT เข้ามาใช้ในการให้บริการ
- การนำ IT เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ
- การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
- การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

3. การพัฒนาการเข้าถึงบริการ

- Internet registration
- Internet referring system
- การส่งข้อความนัดตรวจทาง SMS
- การขอนัดตรวจทางโทรศัพท์ในผู้ป่วยประกันสังคม
- หน่วย EMS (Emergency Medical Service)
บริการรับ-ส่งผู้ป่วยจากบ้านสู่โรงพยาบาล

4. การพัฒนาเครือข่ายการบริการ

- Call center
- การปรึกษาระหว่างโรงพยาบาล
- การสร้าง Fast track ในโรคที่ต้องรักษาเร่งด่วน
- การรับและการส่งต่อรักษา ณ โรงพยาบาลใกล้บ้าน
- การเพิ่มศักยภาพโรงพยาบาลเครือข่าย

5. การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

- การควบคุมการใช้จ่ายปฏิชีวนะที่มีราคาแพง
- การใช้ยาที่ผลิตภายในประเทศ ซึ่งมีราคาถูกกว่า
- สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทดแทนการซื้อจากต่างประเทศ
- การลดการใช้กระดาษและลดพื้นที่เก็บเวชระเบียน
- การลดการใช้กระดาษพิมพ์รายงานผลการตรวจเลือด
- การลดการใช้ฟิล์มและการลดพื้นที่เก็บฟิล์ม
- การลด man power โดยนำ IT เข้ามาใช้

Humanized Health Care Award

มีผลงานส่งประกวดทั้งหมด 190 เรื่อง ได้รับคัดเลือก 9 เรื่อง
ของ รพ.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ดั่งดวงตะวัน”
ของ PCT กุมารเวชศาสตร์



ผลงานภาคภูมิใจ รางวัลที่ ๑

Palliative Care Team

*International Conference on Health Promotion
and Quality in Health Services*

21 November, 2008



(ชนะ ญี่ปุ่น, อิหร่าน)

รางวัลที่ 1 สถานพยาบาลในดวงใจ ประจำปี 2550



คะแนน 100/100

รางวัลที่ 1 สถานพยาบาลในดวงใจ ประจำปี 2551



**รางวัลที่ 2 สถานพยาบาลในดวงใจ
ประจำปี 2552**

คะแนน 99.26/100

ผลงานภาคภูมิใจ

รางวัลคุณภาพการส่งข้อมูล

Electronics Claim Award

รางวัลที่ 1 ประจำปี 2550

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเภทโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

25 ธันวาคม 2550

(คะแนน 991.12 / 1,000)

ผลงานภาคภูมิใจ



รางวัลที่ 1 ระดับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย



(คะแนน 998.17 / 1,000)



ได้รางวัลที่ 1 ระดับมหาวิทยาลัย
จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
วันที่ 29 ตุลาคม 2551
ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส



The Royal College of Surgeon of Thailand for Training Advanced Trauma Life Support (ATLS) for 5 years 2008

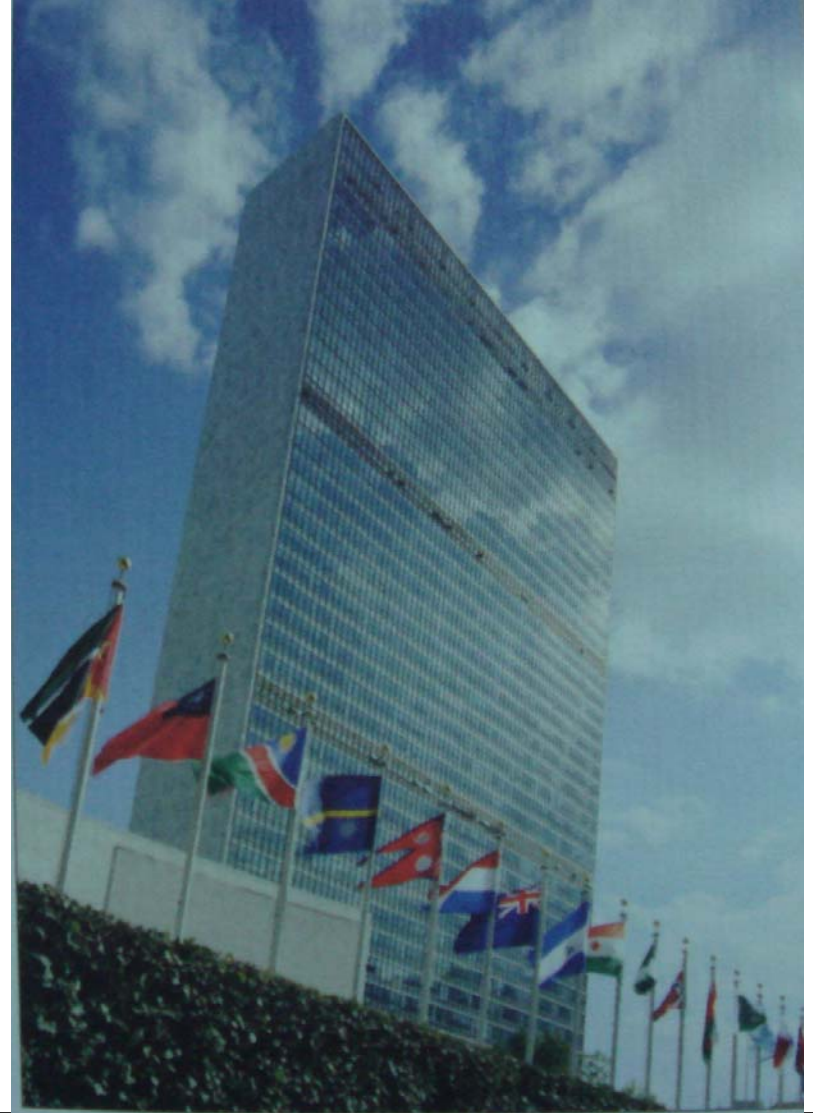
เรา Train แพทย์ พยาบาล และบุคลากรของเรา และโรงพยาบาลเครือข่าย



หน่วยกู้ชีพ ระดับ ALS ปี 2551
หน่วยปฏิบัติการที่มีผลงานดีเด่นระดับชาติ
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ



บันได 10 ขั้นสู่ UN Public Service Award 2009



ในที่สุด ก.พ.ร. ก็ประสบความสำเร็จ
สามารถผลักดันหน่วยงานของรัฐคว่ำรางวัล
The Winner ของสหประชาชาติได้สำเร็จ



ครั้งหนึ่งในชีวิตที่..คนสวนดอกสามารถสร้างประวัติศาสตร์
ทำให้ธงไทยตั้งอยู่บนเวทีสหประชาชาติ

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

ผมอยากเชิญให้ชิงรางวัล **Category 1,3,4**
โดยปรับรูปแบบการเขียนตาม **Criteria** ของ **Category** ใหม่

Category 2 Improving the delivery of services

Criteria

- Increases efficiency
- Provides high-quality service delivery
- Transforms administration
- Introduces a new concept

การแบ่งโซน

1. Asia and the Pacific
2. Western Asia
3. Europe and North America
4. Africa
5. Latin America and Caribbean

แต่ละโซนจะมี 2 รางวัล The Winner และ Finalist

Category 1 Winner

Asia and the Pacific **Winner**: Korea

- On and off-line real time water quality opening services, Office of waterworks, Seoul Metropolitan Government

Europe and North America **Winner**: Sweden

- City of Pitea, Pitea, Norrbotten Region

Category 1 Finalist

Europe and North America **Finalist**: Canada

- French-language services excellence, Ministry of Community and Social services with responsibility for the office of Francophone Affairs, Government of Ontario

Category 2 Winner

Asia and the Pacific **Winner**: Thailand

- Improving public medical service through collaborative networks Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, Faculty of Medicine, Chiang Mai University

Europe and North America **Winner**: Slovenia

- One stop shop for companies, Ministry of Public Administration

Africa **Winner**: Zambia

- Integrated mobile community voluntary counseling and training and other health services, Itezhi Tezhi District Health Office

Western Asia **Winner**: Egypt

- e-Tanseek, University enrollment project, Ministry of State for Administrative Development

Category 2 Finalist

Africa **Finalist**: South Africa

- Administrative support for the tuberculosis programme, City Health, Cape Town

Western Asia **Finalist**: Oman

- Civil status systems (National Registration System), Directorate General of Civil Status, Royal Oman Police

Category 3 Winner

Asia and the Pacific **Winner**: India

- Institutionalization of community-managed drinking water supply program and user-level water quality, water and sanitation management organization

Category 3 Finalist

Asia and the Pacific **Finalist**: ROK

- Seoul city's oasis, Seoul Metropolitan Government

Category 4 Winner

Europe and North America **Winner**: Poland

- National school of public administration

ASIA AND THE PACIFIC



Australia

2008-2007-2006
2004



India

2009-2008-2007
2006-2005



Rep. of Korea

2009-2008-2007
2006-2003



Philippines

2004



Malaysia

2004



Singapore

2008-2007-2006
2005-2003



Thailand

2009-2008

EUROPE AND NORTH AMERICA



Austria
2007-2004



Belgium
2006



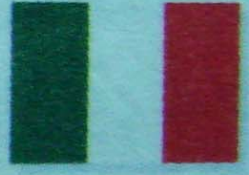
Canada
2009-2007-2006
2005-2004-2003



Germany
2008



Greece
2003



Italy
2003



Poland
2009



Puerto Rico
Commonwealth
2008



Slovenia
2009



Spain
2008-2005-2003



Sweden
2009-2008



Switzerland
2007

AFRICA



Botswana
2008



Cameroon
2004



Kenya
2007



Morocco
2007-2005-2004



Rwanda
2008-2006



South Africa
2009-2008-2007
2004



Tunisia
2008



Zambia
2009-2006-2003

WESTERN ASIA



Azerbaijan
2007



Egypt
2009-2003



Jordan
2008



Lebanon
2007-2003



Oman
2009-2003



Saudi Arabia
2008



UAE
2007-2006

LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN



Bolivia
2003



Brazil
2008-2006-2004



Chile
2007-2003



Mexico
2005-2003

The Winner & Finalist Records

6-Canada

5-India, Korea, Singapore

4-Australia, South Africa

3-Spain, Morocco, Zambia, Brazil

2-Austria, Sweden, **Thailand**, Rwanda, Chile, Mexico, Egypt, Lebanon, Oman, UAE

1- Belgium, Germany, Italy, Poland, Puerto Rico, Switzerland, Philippines, Malaysia, Botswana, Cameroon, Kenya, Tunisia, Bolivia, Azerbaijan, Jordan, Saudi Arabia

The Winner & Finalist Records by Year

2009- 11 Countries

2008- 17 Countries

2007- 14 Countries

2006- 11 Countries

2005- 06 Countries

2004- 09 Countries

2003- 13 Countries

ทำการบ้าน

- ศึกษาผลงานที่เคยได้รับรางวัลในปีที่ผ่านมา
- หาหน่วยงานที่ลักษณะงานใกล้เคียงกัน
- เรามีผลงานอะไรที่ดีกว่าหรือไม่
- เลียนแบบ แต่ทำให้ดีกว่า

ก.พ.ร. อาจจะเก็บ File ของประเทศที่ได้รับรางวัล
The Winner และ Finalist ย้อนหลังหลายๆปี
แยกตามลักษณะหน่วยงาน ไว้ศึกษาเปรียบเทียบ

การบ้านของ ก.พ.ร.

มีหน่วยงานของรัฐจำนวนมาก ที่มีผลงานที่ดีต่อสังคม
แต่ไม่เคยนำเสนอให้ ก.พ.ร.ทราบ ลองมองหา
แล้วส่งชิงรางวัลกลุ่ม 1,3,4 ซึ่งคู่แข่งน้อยกว่า
ทำให้ประเทศไทยได้รางวัลทุกปี เหมือน Canada,
Korea, India, Singapore

ประเภทของงาน

- นวัตกรรมใหม่ เชิงรุก
- มีผลต่อสังคมในภาพรวม
- ผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแล
- ทำให้เกิดความเสมอภาคในสังคม
- งานมีความยั่งยืน
- สามารถเลียนแบบไปใช้ได้

No. of Referred Cases in 2008

แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

Our Work Load

- 1,000,000 visit / yr
- 47,000 admission / yr



Province	No. of cases
Chiang Mai	89,165
Lamphun	20,852
Chiang Rai	19,393
Phayao	11,134
Lampang	7,360
Mae Hong Son	7,215
Phrae	4,876
Nan	4,702
Tak	3,018
Sukhothai	1,547
Uttaradit	1,518
Kamphaeng Phet	396
Phitsanulok	293
Nakhon Sawan	120
Phetchaboon	112
Pichit	112
Uthai Thani	5
Total	171,818

แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

Our Service include

- Population in 17 provinces in the North of Thailand
- Minority groups
 - Hill tribe
 - Migrate people



Covered population 12 millions

การตั้งชื่อเรื่อง

- ตั้งชื่อให้กระชับ
- ตั้งชื่อให้น่าสนใจ
- สามารถสื่องานที่ทำ

การตอบคำถาม

- ตอบให้ตรงคำถาม
- ตอบให้กระชับ
- มีเหตุผล
- มีผลการพัฒนาชัดเจน
- เข้าไปดูการตอบของ The Winners ปีก่อนใน website
- ของเราต้องตอบให้ดีกว่า
- อย่าตอบสั้นเกินไปในแต่ละข้อ แต่ไม่เกิน 500 words

การตอบคำถาม

- เนื้อหาต้องมีครบทุก Criteria
- เนื้อหาต้องมีครบทุก key word ใน Description
- คณะกรรมการอ่านแล้วต้อง check list keyword ได้ครบ
- เวลาเขียน ต้องสมมุติว่าตัวเองเป็นกรรมการตรวจสอบ
ตั้งเป้าให้ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนนทุกข้อ
- The Winner มีรางวัลเดียว ดังนั้น ต้องตั้งเป้าให้ได้
100 คะแนนเต็ม เข้ารอบลึกๆ แต่ตกรอบสุดท้าย
ไม่เกิดประโยชน์ใดๆ

การตอบคำถาม

- การตอบครั้งแรกคือ การส่ง Abstract
- เมื่อผ่านรอบแรก จะมี mail congratulation
แต่ท้ายจดหมายจะขอรายละเอียด ต้องส่ง full paper
ขยายความของ Abstract และแสดงหลักฐานต่างๆ
- เมื่อผ่านรอบสอง จะมี mail congratulation
และขอหลักฐานเพิ่มเติม (ของเราไม่ขอหลักฐานเพิ่ม)

การพิจารณาของคณะกรรมการ

- ผมคิดว่า คณะกรรมการคัดเลือก Top 10
- จากนั้นแบ่งเป็น 5 โซน บางโซนผลงานไม่ถึง อาจไม่ได้รางวัล
- ที่ 1 ของโซนได้รางวัล The Winner
- ที่ 2 ของโซนได้รางวัล Finalist
- ที่ 3 ของโซนจะไม่ได้อะไร
- เพราะฉะนั้นเวลาเขียนต้องตั้งเป้า The Winner เท่านั้น

ในแต่ละปี Miss Universe มีคนเดียวเท่านั้น

ชนิดของคำถาม

1. What was the situation before the initiative? (the problem)
2. What were the key benefits resulting from the initiative? (the solution)
3. Who proposed the solution, who implemented it and who were the stakeholders?
4. Describe how and when the initiative was implemented by answering these questions?
 - a) What were the strategies used to implement the initiative?
 - b) What were the key development and implementation steps and the chronology?
 - c) What were the main obstacles encountered) How were they overcome?
 - d) What resources were used in the initiative?
5. Is the initiative sustainable and transferable?
6. What are the impact of your initiative and the lessons learned?

การทำงาน

- จิตมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย
- ต้องตกลึกความคิดในโจทย์แต่ละข้อ
- คิดโครงสร้างในแต่ละข้อว่าจะใส่อะไรบ้าง
- เนื้อหาต้องกระชับ ในแต่ละข้อ
- แต่ละประโยค คณะกรรมการอ่านแล้วต้อง say “Yes”
- แต่ละประโยค คณะกรรมการอ่านแล้วห้าม say “No”
- คู่แข่งมีมากขึ้นทุกปี ถ้ากรรมการ say “No” เมื่อไหร่
ได้ลงตระกร้าแน่นอน

คณะทำงาน

- ต้องทำงานเป็นทีม 3-5 คน
- คนที่ 1 วางโครงสร้างทั้งหมด
- คนที่ 2 ใส่รายละเอียด
- คนที่ 3 แปลเป็นภาษาอังกฤษ
- คนที่ 4-5 ไปดึงตัวเลขมาประกอบ ทำกราฟ

Translator

- มีความสำคัญมากที่สุด ภาษาต้องสละย
- ต้องใช้ศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะ
ไม่ใช่ศัพท์หรือประโยคง่ายๆ ฟั่นๆ
- ต้องมีเวลาให้เรา ต้องนั่งประกบกันตลอดงาน
- ต้องสื่อความคิดของเราเป็นตัวอักษรให้ดีที่สุด
- คำถามที่ถูกลืมบ่อยคือ อาจารย์จะหมายถึงอะไร
อาจารย์จะเน้นขนาดไหน
- ไม่ใช่ paper งานวิจัย

DOCUMENTS

1. การพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร
2. การพัฒนาเชิงรุก
3. รางวัลต่างๆที่ได้รับ รายละเอียดของรางวัล
รูปโลโก้ รูปรับรางวัล เรียงลำดับเป็นปีๆ ไป
4. Movies งานของเรา
5. Movies การให้สัมภาษณ์ comment
เกี่ยวกับองค์กรของเรา

มีได้ไม่เกิน 5 Documents

REFERENCES

- จากหน่วยงานระดับประเทศ
- จากหน่วยงานระดับ International
- จำนวนไม่เกิน 2 references
- ต้องส่งเนื้องานแนบไปให้ด้วย
เป็นข้อมูลในการเขียน reference
- ต้องร่างไปให้ด้วย

ชนิดของตัวอักษร

Times New Roman

การพิมพ์

- กั้นหน้า
- ไม่กั้นหลัง
- ทุก 5-6 บรรทัด ให้ขึ้นย่อหน้าใหม่
- เมื่อ Final แล้วจึงกั้นหน้ากั้นหลัง
แล้วแปลงเป็น PDF File ล็อคไม่ให้รูปแบบเคลื่อน
- เมื่ออยู่ในมือกรรมการ ต้องสมบูรณ์แบบมากที่สุด

การส่งต้นฉบับ

- ส่งเป็น PDF file แล้ว mail ไป confirm ด้วย
- กั้นหน้า กั้นหลังให้เรียบร้อย
- จัดรูปหน้าให้น่าอ่าน
- เล่นสี รูป กราฟแท่ง เป็นระยะ
เพื่อให้ตัวอักษรไม่แน่นเกินไป
และกรรมการได้พักสายตาเวลาอ่าน
- ทำ hard copy (สี) ทำรูปเล่มให้สวยงาม
ทันสมัย น่าอ่าน จำนวน 1 ชุด และ
write CD ส่ง Fed X ตามไปด้วย

การสื่อสาร

- สื่อด้วยการบรรยายที่กระชับ
- สื่อด้วยตัวเลขที่ชัดเจน
- สื่อด้วยกราฟแท่ง กราฟเส้น
- สื่อด้วยรูปภาพ วิดีทัศน์

รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส



Change the Culture

Public campaign against raw pork consumption
to decrease morbidity and mortality rates
from *Streptococcus Suis* infection

Organized 65 campaign activities
and message through mass media
during past 3 years



ตัวชี้วัดต่างๆ

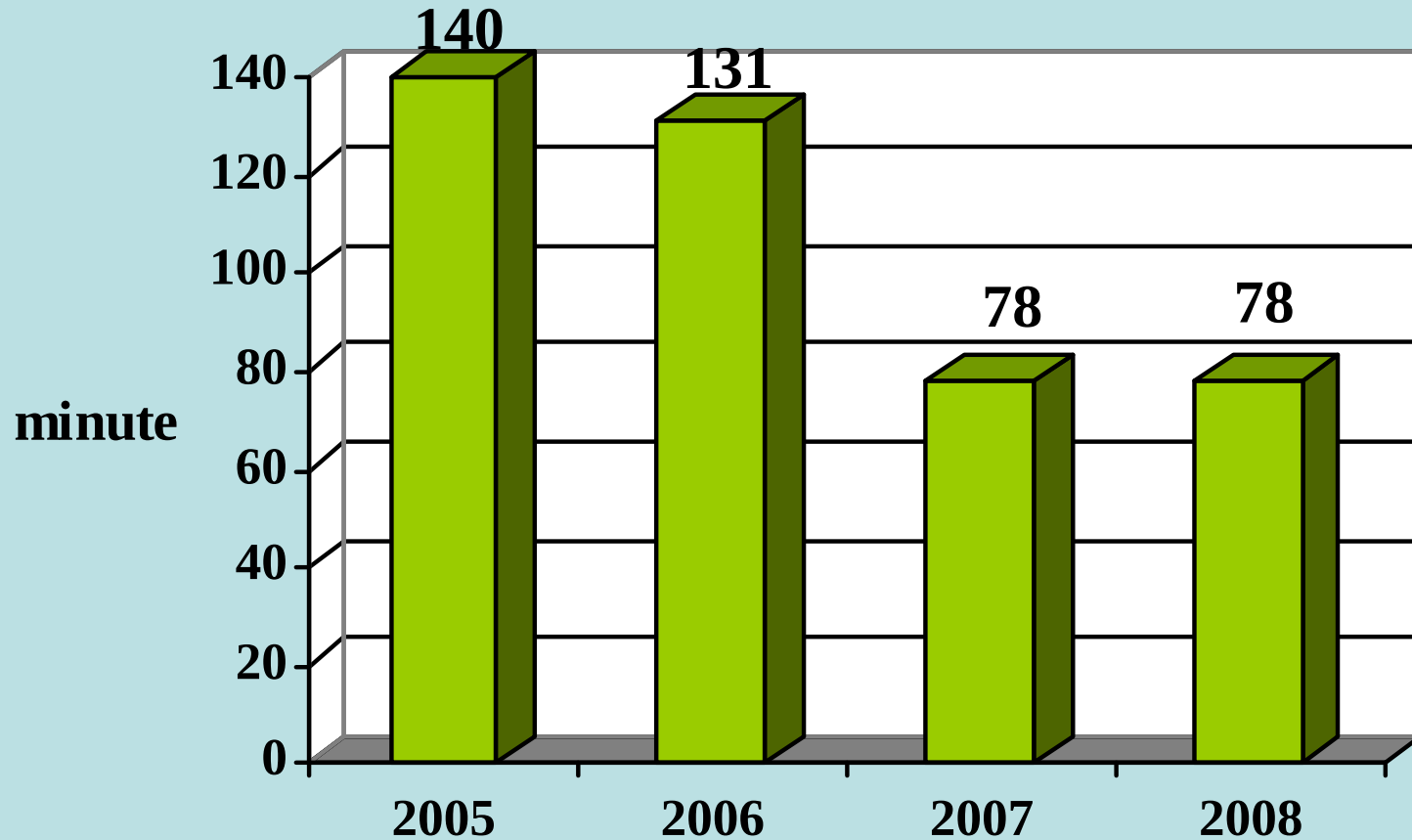
- ต้องมีตัวชี้วัด
- งานทุกอย่าง ต้องมีตัวชี้วัด มี CQI
- ย้อนหลัง 3-5 ปี
- ของประเทศแอฟริกัน ใช้ 2 ปี เปรียบเทียบกัน
แสดงการพัฒนาที่ดีขึ้น ก็ได้รางวัล Finalist

Key Indicators of Quality Service Delivery

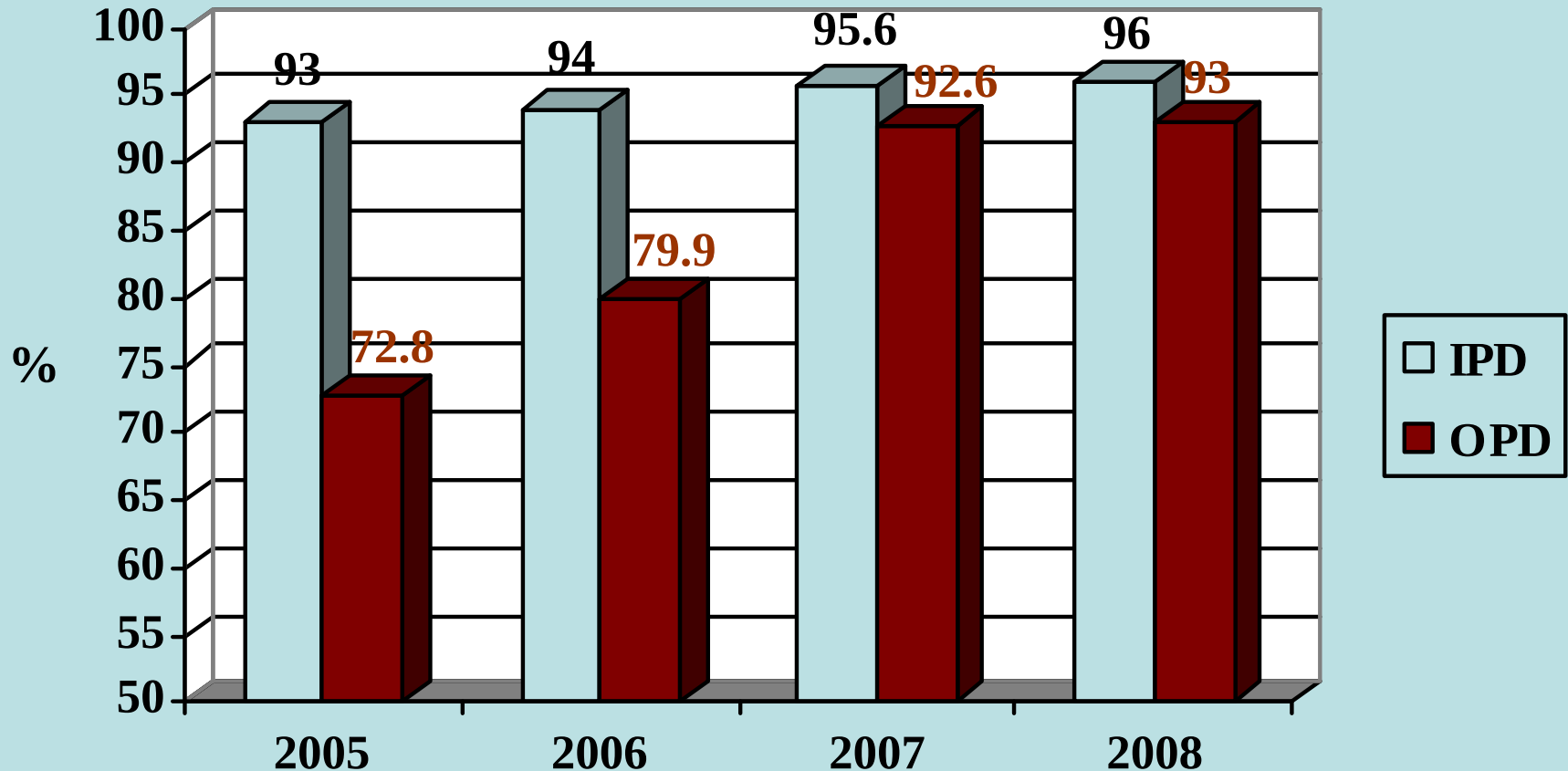


ทำอะไรร้องเก็บตัวชี้วัดเสมอ, ทำ CQI

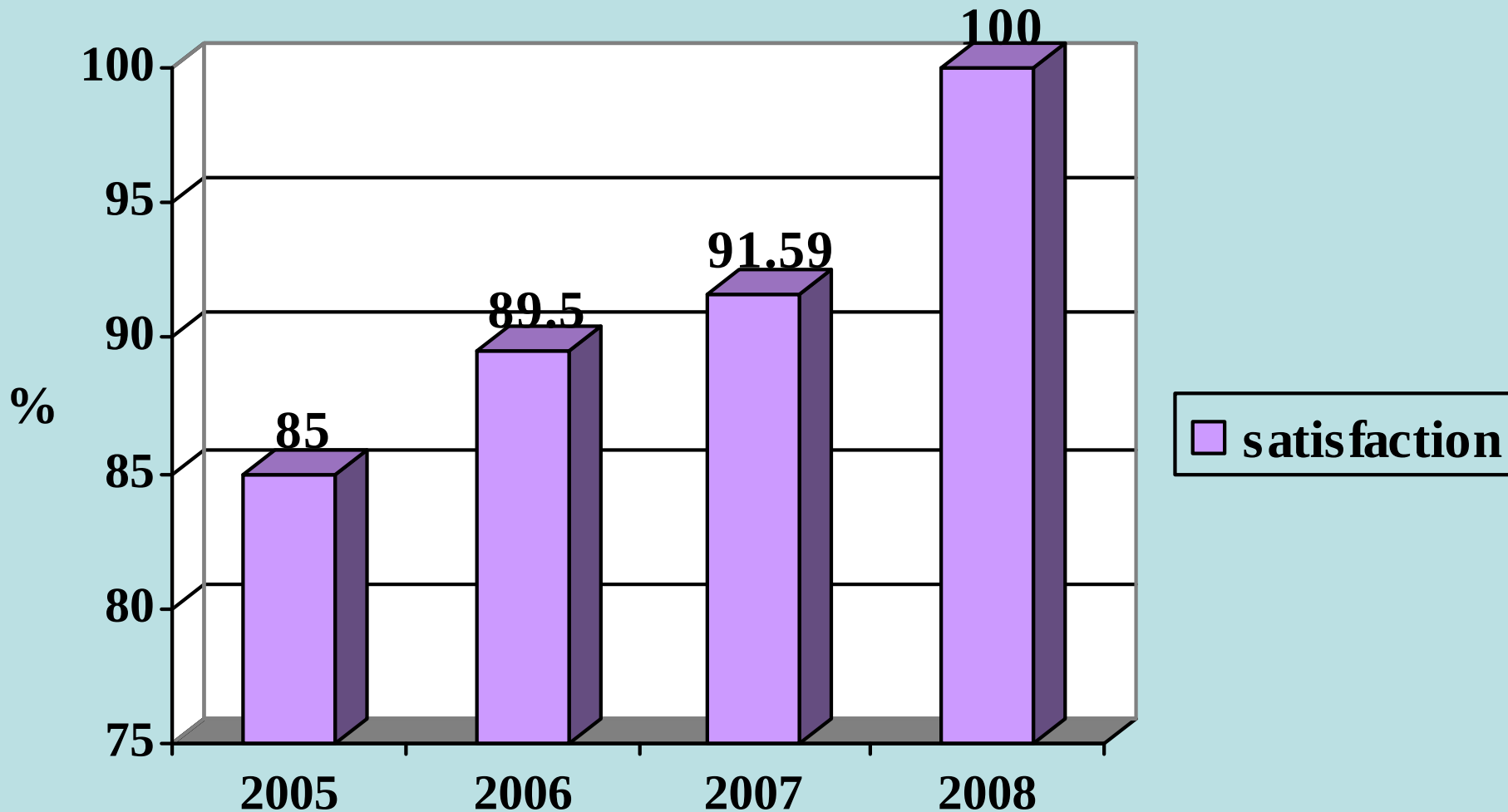
1. Waiting time



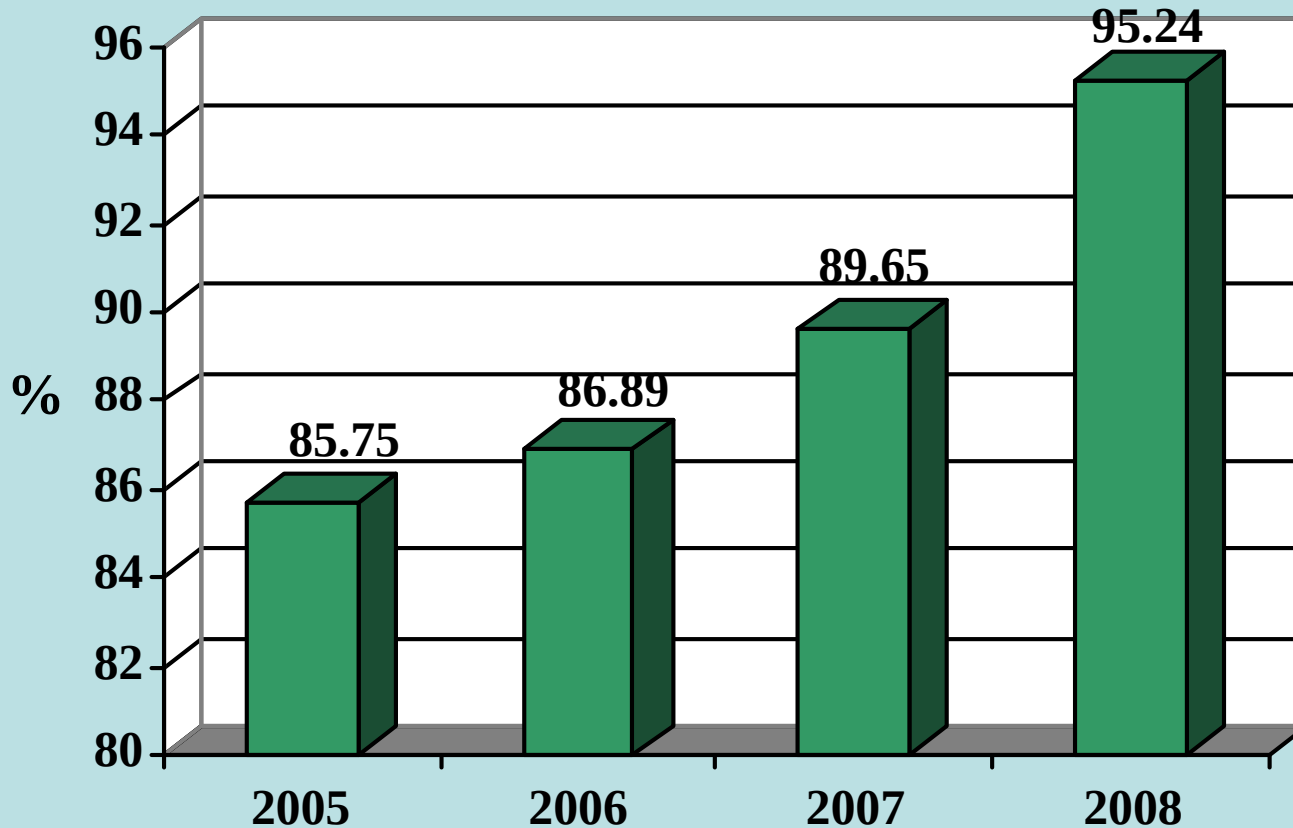
2. Customer satisfaction



3. Customer satisfaction for palliative care



4. Pain management



5. Others clinical indicators

Indicator	2005	2006	2007	2008
Length of stay	8.4	8.4	8.5	7.9
Death rate	2.3	2.1	2	1.9
Death rate of acute MI	14.5	13.0	9.3	9.8
Death rate of stroke	12.2	10.3	10.1	8.9
Maternal birth	2,420	2,013	1,857	1,993
Maternal mortality	2	3	1	0
Life birth	2,463	2,058	1,874	2,082
Perinatal death	66	61	59	48

KPI: AMI fast track

admission time	2007	2008
Pre	40	
Post	7	4
Door to needle time	2007	2008
Pre	70	
Post	40	32
Door to balloon time	2007	2008
Pre	130	
Post	95	95

KPI: Trauma fast track

Year 2008	1 trimester	2 trimester	3 trimester	4 trimester
Response time: Trauma team	7.1	8.7	7.9	7.0
Response time: Neurosurgery	14.2	11.4	12.2	12.1
Response time: Orthopedics	10.7	13.2	11.6	10.5

KPI: Stroke Fast Track

	Target	Result
rt-PA within 2 hr.	100	88 %
Door to drug time	60	88.3 min
Symptomatic ICH after rt-PA	<7%	0 (28.5% HF)
Patients' independence at 3 months after rt-PA	50%	57.1%

Note: rt-PA, recombinant tissue plasminogen activator

รางวัลต่างๆ

- ประวัติการรับรางวัลระดับประเทศ และ International
- โซวรูปรางวัล โซวรูปรับรางวัล
- โซวคะแนนที่ได้รับ

ทำให้คณะกรรมการตัดสินได้ง่ายขึ้น

MOVIES

- ถ่ายทำเตรียมไว้ล่วงหน้า
- เดินเรื่องให้กระชับ
- แสดงให้เห็นงานที่ทำทั้งหมด
- ความยาวไม่เกิน 12 นาที

เส้นทางสู่ UN Public Service Award 2009

และ

ผู้ผลักดันและสนับสนุนจนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

และ

ท่านอาจารย์ชัยยุทธ กมลศิริสกุล

ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของงานนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

รางวัล ดีเด่น
ประจำปี ๒๕๕๑

ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และลดขั้นตอน

Cheer up ให้เราชิงรางวัล
UN Public Service Award





รายการ “เดินหน้า...พัฒนาราชการไทย”
ทางสถานี NBT วันอังคารที่ 23 ธันวาคม 2551

United Nations Public Service Award 2009

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจของคนสวนดอก



United Nations Public Service Award 2009

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจของคนไทย

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ United Nations Public Service Award 2009



The Winner : Improving the Delivery of Service

เอาผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง
ทำอย่างไรที่จะทำให้ผู้ให้บริการสะดวก สบาย
ใช้เวลากับเราน้อยที่สุด

วางระบบ ทีละระบบ เพิ่มไปเรื่อยๆ

สร้างทีมสหสาขา เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

เป็นตัวประสาน เป็นตัวหนุน เป็นพี่เลี้ยงให้งานสำเร็จ

ทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก อย่าทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่

มองหาจุดดีของงานประจำ ของระบบ ของทีมสหสาขา
นำจุดดีมาร้อยเรียง เป็นเรื่องราว ตั้งแต่ต้นจนจบ

เบื้องหลังความสำเร็จ

ผศ. ลัดดา เฉลยกิตติ รองผอ.

ผศ.นพ.อภิเศษฐ ปลื้มสำราญ หัวหน้าภาคสรีรวิทยา

งานโสตทัศนูปกรณ์ และทีมงาน

ทีมสหสาขาต่างๆ ของโรงพยาบาล ผู้ให้บริการเชิงรุก

ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและทีมงาน

คนสวนดอกทุกท่านที่ได้ช่วยพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
ด้วยความมุ่งมั่นตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา

ก.พ.ร. ผู้ค้นพบเรา และสนับสนุนช่วยเหลือเรา

OUR GOAL

Lean & Seamless
Our Hospital

High Efficiency & Quality Hospital



“เราทำได้”

“ ฝนให้ไกล ไปให้ถึง ”



สวัสดีครับ