สรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) คณะการแพทย์แผนจีน

ด้านการเรียนการสอน เรื่อง การถ่ายทอดประสบการณ์ทางคลินิก

วันศุกร์ที่ 13 มีนาคม เวลา 9.001 – 2.00 น.

ณ อาคารเรียนรวม คณะการแพทย์แผนจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การบริหารคลินิกแพทย์แผนจีนและการแพทย์บูรณาการ

แนวคิดการออกแบบบริการ ผลิตภัณฑ์ และการดูแลสุขภาวะแบบองค์รวม



ภาพประกอบจากสไลด์: การประชุมทีมในบริบทการแพทย์บูรณาการ

ขอบเขตเอกสาร สรุปจากสไลด์ 2 ชุดที่เปิดอ่านได้ ได้แก่ “แนวทางการบริหารคลินิกแพทย์แผนจีน อันมีเวลาทำการน้อยที่สุดในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก” และ “TCM in Integrative Medicine: Approach for Holistic Health”

สองหัวข้อที่เชื่อมโยงกัน

หัวข้อ	คำถามหลัก	องค์ความรู้สำคัญ
1. การบริหารคลินิกแพทย์แผนจีน	ทำอย่างไรให้คลินิกและผลิตภัณฑ์ตอบโจทย์ผู้ใช้และดำเนินต่อได้?	คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัย ประสบการณ์ผู้ใช้ การตลาด 4P ระบบบริการ และกฎหมาย
2. TCM ในการแพทย์บูรณาการ	จะจัดประสบการณ์ดูแลสุขภาวะให้มองผู้รับบริการหลายมิติได้อย่างไร?	การดูแลร่วมกับวิถีชีวิต สิ่งแวดล้อม การเคลื่อนไหว อาหาร การประเมินตามกรอบ TCM และการประสานทีม

แนวคิดร่วม เริ่มจากความต้องการและความเหมาะสมของผู้รับบริการ แล้วออกแบบทั้งเนื้อหาการดูแล ประสบการณ์บริการ และระบบสนับสนุนให้ไปด้วยกัน

เรื่องที่ 1 แนวทางบริหารคลินิกแพทย์แผนจีน

สไลด์ชี้ให้เห็นว่าในบริบทคลินิกที่มีเวลาทำการจำกัด การดูแลทางคลินิกอาจไม่ใช่ช่องทางรายได้เดียวหรือหลักเสมอไป จึงเสนอให้พิจารณาระบบธุรกิจที่เชื่อมผลิตภัณฑ์ การตลาด และกฎหมาย โดยรักษาคุณค่าทางวิชาชีพและความปลอดภัยเป็นแกนกลาง



แผนภาพจากสไลด์: ผลิตภัณฑ์ การตลาด และกฎหมายเป็นองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาร่วมกัน

ผลิตภัณฑ์เป็นจุดตั้งต้นของคุณค่า

มิติที่ประเมิน	คำถามเพื่อพิจารณา
ประสิทธิภาพและประโยชน์ใช้สอย	ผลิตภัณฑ์ให้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ใช้สะดวกหรือไม่ และคุ้มค่าสำหรับผู้ใช้หรือไม่
ความปลอดภัย	รูปแบบและวิธีใช้เหมาะสมหรือไม่ มีความเสี่ยงจากความเป็นพิษ การระคายเคือง หรือการแพ้ที่ต้องสื่อสารหรือไม่
รูปลักษณ์และประสบการณ์ใช้	รูปแบบ รส กลิ่น สี และสัมผัสเอื้อต่อการใช้จริงและอยู่ร่วมกับชีวิตประจำวันหรือไม่
ระบบบริการ	มีการจัดส่ง ติดตามผล และบริการหลังจำหน่ายอย่างไร

ตัวอย่างที่สไลด์ใช้ ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรจีน เช่น สบู่สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม เป็นตัวอย่างสำหรับฝึกวิเคราะห์แนวคิดผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่การรับรองสรรพคุณของสินค้า

การตลาด 4P และกรอบกำกับดูแล

เมื่อกำหนดคุณค่าผลิตภัณฑ์แล้ว สไลด์ใช้กรอบ 4P เพื่อวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ ราคา ช่องทาง และการสื่อสาร



ภาพประกอบจากสไลด์: องค์ประกอบการตลาด 4P

องค์ประกอบ	แนวคิดและคำถามที่ควรตอบ
Person (ผู้ใช้)	ใครคือผู้ใช้เป้าหมาย? พิจารณาเพศ ช่วงอายุ ความต้องการ กำลังซื้อ และบริบทการใช้
Price (ราคา)	ราคาเหมาะกับคุณค่าที่ได้รับและต้นทุนหรือไม่ ผู้บริโภคยอมรับได้และผู้จำหน่ายดำเนินต่อได้หรือไม่
Place (ช่องทาง)	ผู้ใช้เข้าถึงได้จากที่ใด เช่น คลินิก ร้านค้า ออนไลน์ การแนะนำต่อ หรือช่องทางต่างประเทศ
Promotion (การสื่อสาร/ส่งเสริมการขาย)	จะให้ข้อมูลและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างไร รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม

กฎหมายเป็นกรอบควบคุมความเสี่ยง



กฎหมาย

การผลิต
จำหน่ายและโฆษณา
การคุ้มครองทางปัญญา

ตัวอย่างจากสไลด์: การผลิต การจำหน่าย/โฆษณา และทรัพย์สินทางปัญญา

เรื่องที่ 2 TCM ในการแพทย์บูรณาการเพื่อสุขภาวะแบบองค์รวม

สไลด์นำเสนอภาพของบริการสุขภาวะที่ผสานกรอบการแพทย์แผนจีนกับการดูแลด้านอื่นและประสบการณ์ของสถานที่ เป้าหมายคือมองผู้รับบริการและวิถีชีวิตอย่างกว้าง ไม่จำกัดการพิจารณาไว้ที่หัตถการหรือผลิตภัณฑ์ชิ้นใดชิ้นหนึ่ง

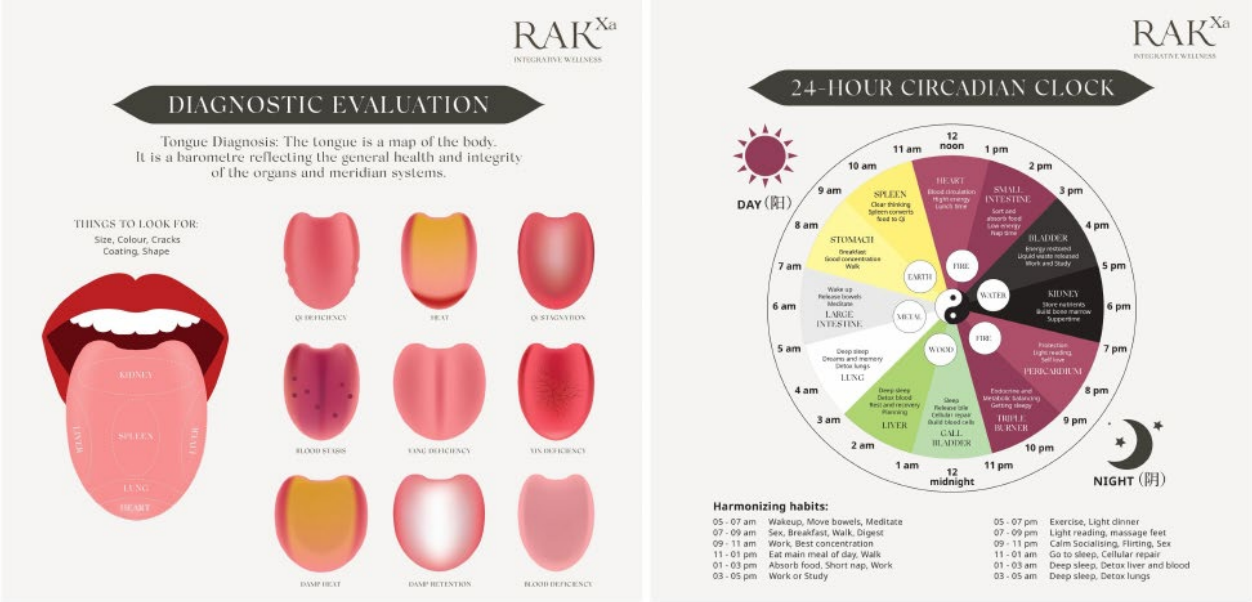


ภาพรวมกิจกรรม/บริการในสไลด์ เช่น การประคบ การใช้สมุนไพร การดูแลหนังศีรษะ และการผ่อนคลาย

องค์ประกอบของประสบการณ์	แนวทางที่สะท้อนจากสไลด์
การประเมินและปรึกษา	ทำความเข้าใจสุขภาพและความต้องการรายบุคคล พร้อมใช้กรอบการประเมินของ TCM ตามบริบทบริการ
บริการและหัตถการ	สไลด์แสดงตัวอย่างบริการหลายรูปแบบ เช่น การฝังเข็ม/การใช้สมุนไพร การประคบหรือการดูแลร่างกาย ทั้งนี้ต้องเลือกตามความเหมาะสมและผู้ประกอบวิชาชีพ
วิถีชีวิต	เชื่อมกับอาหาร การเคลื่อนไหว การพักผ่อน และกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้รับบริการดูแลตนเอง
สิ่งแวดล้อมและทีม	สถานที่ที่เอื้อต่อความสงบ การทำงานร่วมกันของผู้ให้บริการ และการติดตามดูแลต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญ การแพทย์บูรณาการต้องออกแบบให้บริการต่าง ๆ มีเป้าหมายและการสื่อสารร่วมกัน ไม่ใช่เพียงนำหลายหัตถการมารวมไว้ในสถานที่เดียว

กรอบประเมินและกิจกรรมที่ปรากฏในสไลด์



ภาพจากสไลด์: แผนภาพการดูแลตามกรอบ TCM ได้แก่ ตัวอย่างการดูลิ้นและนาฬิกาชีวภาพ 24 ชั่วโมง

อ่านภาพตามบริบท การดูลิ้นและวงจรเวลาในภาพเป็นกรอบแนวคิดตามการแพทย์แผนจีนที่นำเสนอในสไลด์ ไม่ควรใช้ภาพนี้วินิจฉัยโรคด้วยตนเองหรือแทนการประเมินทางการแพทย์ที่เหมาะสม

แนวคิด/กิจกรรม	สาระที่นำไปใช้ในการออกแบบบริการ
การดูลิ้นตามกรอบ TCM	ตัวอย่างการสังเกตลักษณะลิ้นที่สไลด์ใช้ประกอบการประเมิน ควรพิจารณาร่วมกับข้อมูลสุขภาพและการประเมินโดยผู้มีความรู้
นาฬิกาชีวภาพ 24 ชั่วโมง	สไลด์เชื่อมช่วงเวลากับอวัยวะและพฤติกรรมดูแลตนเอง เป็นกรอบสื่อสารเรื่องจังหวะชีวิตตามแนวคิด TCM
ท่ายืนจ้านจวง (Zhan Zhuang)	ตัวอย่างการฝึกท่ายืน/การเคลื่อนไหวอย่างมีสติ ซึ่งเน้นการจัดท่าทาง การผ่อนคลาย และการรับรู้ร่างกาย
เวิร์กช็อปและกิจกรรมกลุ่ม	สไลด์ยกภาพกิจกรรมด้านเสียง อาหาร สมุนไพร และการสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมและประสบการณ์เรียนรู้

ภาพท่าฝึกจ้านจวงประกอบแนวคิดการเคลื่อนไหวและการรับรู้ร่างกาย ปรากฏเป็นตัวอย่างในสไลด์

สรุปการประยุกต์ใช้: จากแนวคิดสู่ระบบบริการ

1. เข้าใจผู้ใช้	2. ออกแบบคุณค่า	3. จัดระบบบริการ	4. สื่อสารอย่างรับผิดชอบ	5. ติดตามและพัฒนา
ความต้องการ สุขภาพ วิถีชีวิต และข้อจำกัด	บริการ/ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ปลอดภัย ใช้สะดวก และมีคุณค่า	ทีม สถานที่ ช่องทาง การส่งมอบ และการติดตาม	ข้อมูลที่เข้าใจง่าย สอดคล้องข้อกำหนดและขอบเขตวิชาชีพ	รับฟังประสบการณ์ผู้ใช้ ทบทวนผล และปรับบริการ

บทเรียนสำคัญจากทั้งสองชุดสไลด์

- บริหารคลินิกให้เริ่มจากคุณค่าที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้ แล้วพิจารณาผลิตภัณฑ์ การตลาด และกฎหมายเป็นระบบเดียวกัน
- พิจารณาผลิตภัณฑ์หลายด้านพร้อมกัน ได้แก่ ประโยชน์ ความปลอดภัย ความสะดวก รูปลักษณ์/ประสบการณ์ และบริการต่อเนื่อง
- ใช้ 4P เป็นเครื่องมือวางแผนตลาด แต่การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต้องอยู่ในกรอบที่เหมาะสมและตรวจสอบได้
- การดูแลแบบองค์รวมครอบคลุมการประเมิน กิจกรรม วิถีชีวิต สภาพแวดล้อม และการประสานทีม โดยปรับให้เหมาะกับแต่ละคน
- ภาพหรือกรอบแนวคิดจากสไลด์ใช้เพื่อทำความเข้าใจหัวข้อ ไม่ควรตีความเป็นหลักฐานยืนยันผลรักษาหรือใช้แทนการวินิจฉัย

แหล่งข้อมูล

[1] “แนวทางการบริหารคลินิกแพทย์แผนจีน อันมีเวลาทำการน้อยที่สุดในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก.” ไฟล์สไลด์ที่ผู้ใช้แนบ: พจ.กวิน กสิโอฬาร.pdf.

[2] Pasu Harisadee. TCM in Integrative Medicine: Approach for Holistic Health. RAKxa Integrative Wellness. ไฟล์สไลด์ที่ผู้ใช้แนบ: พจ.พสุ.pdf.

หมายเหตุ: ตามที่ผู้ใช้แจ้งให้ข้ามไฟล์ “พจ.รุจิพัชร พจ กับการเยี่ยมบ้าน.pdf” เอกสารนี้จึงสรุปจากสองไฟล์ที่เปิดอ่านได้เท่านั้น

ประมวลภาพกิจกรรม




โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้


พว.รุจิพัชร์ พงศ์ยุวโรจน์
พี่หนุ่ย