



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงานคลินิกผิวหนัง มศว องค์กรฯ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การให้คำแนะนำและการดูแลผู้ป่วยทำหัตถการเลเซอร์กำจัดขน(IPL LASER)

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันอังคาร ที่ 18 มิถุนายน 2567

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | | |
|----|------------------------|-------------------------------|
| 1. | ดร.พญ.นันทิชา คมนามูล | ผู้จัดการความรู้ (KM Manager) |
| 2. | คุณ ชนิตา อาริพรหม | คุณอำนวย (Facilitator) |
| 3. | คุณ นฤวรรณ แสงประไพ | คุณลิขิต (Note Taker) |
| 4. | คุณ ไอลดา ธรรมประดิษฐ์ | คุณกิจ |
| 5. | คุณ นิรภัฏ วิสัย | คุณกิจ |

1. หลักการและเหตุผล

คลินิกผิวหนัง มศว องค์กรฯ ให้บริการตรวจรักษาแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอก โดยให้บริการตรวจผิวหนัง(ส่วน ใบหน้าและลำคอ) และให้บริการให้ทำหัตถกรรมต่างๆ ทางคลินิกจึงได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ โดยได้มีการจัดองค์ความรู้ด้วยการสร้างแรงจูงใจ วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นคลินิกผิวหนัง มศว องค์กรฯ จึงได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน(KM) ในหัวข้อเรื่องการให้คำแนะนำและการดูแลผู้ป่วยทำหัตถการเลเซอร์กำจัดขน(IPL LASER) เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้มีการนำเสนอข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจต่อผู้มารับบริการ
3. เพื่อลดข้อร้องเรียนในการให้บริการ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ระดับดี-ดีมาก $\geq 95\%$
2. อัตราข้อร้องเรียนในการให้บริการเท่ากับ 0 ฉบับ

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
 The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

| ผู้เล่าเรื่อง (Narrator) | เหตุการณ์ (Context) | เทคนิค/วิธีการ (Action) | ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result) |
|-----------------------------|--|--|------------------------------|
| ดร.พญ.นันทิชา กมนามูล | -อาจารย์แพทย์ผิวหนัง ให้ความรู้ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องเลเซอร์กำจัดขน ดังนี้ การทำ IPL กำจัดขน จะใช้ความ ยาวคลื่นอยู่ที่ 650 nm –1200 nm เข้าไป จับเม็ดสีเมลานินที่เซลล์รากขนและ ทำลายรากขน โดยสามารถใช้กำจัดขนได้ หลายบริเวณไม่ว่าจะเป็น ขนรักแร้ ขน แขน ขนขา ขนบริเวณจุดซ่อนเร้น (Bazillian) และขนบริเวณใบหน้า โดยวิธี นี้เป็นการกำจัดขนถึงรากขน ช่วยลดการ เกิดค่อมหนังไก่ ขนคุด และยังช่วยชะลอ การเกิดของเส้นขนใหม่ให้ขึ้นได้ช้าลง เส้นขนที่ขึ้นใหม่จะบางลง ซึ่งเมื่อรักษา อย่างต่อเนื่องจะช่วยลดจำนวนเส้นขนลง อย่างถาวร | -อธิบายหลักการทำงานของ เครื่องเลเซอร์ IPL | -เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ |
| คุณชนิตา อาธิพรหม | - สอบถามวิธีการเตรียมตัวผู้ป่วยก่อนทำ เลเซอร์กำจัดขน - สอบถามการปฏิบัติตัวหลังทำเลเซอร์ กำจัดขน | - | - |

| ผู้เล่าเรื่อง (Narrator) | เหตุการณ์ (Context) | เทคนิค/วิธีการ (Action) | ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result) |
|----------------------------------|--|----------------------------|---|
| <p>ดร.พญ.นันทิชา คมนามูล</p> | <p>วิธีเตรียมตัวก่อนทำ IPL</p> <ol style="list-style-type: none"> งดการแวกซ์ขน ถอนขน งดการทานยาที่ทำให้เลือดออกง่าย เช่น aspirin อาหารเสริมต่างๆ งดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีสารประกอบของวิตามินเออย่าง เรตินอล เรตินอยด์ (ส่วนมากอยู่ในยาทารักษาสิว) เพื่อป้องกันการเกิดการระคายเคืองผิวหลังทำ งดการสูบบุหรี่เพราะจะทำให้เลือดไหลเวียนได้ไม่ดีและเป็นการลดประสิทธิภาพการทำงานของ IPL หลีกเลี่ยงการโดนแสงแดดโดยตรงในช่วง 1 สัปดาห์ก่อนมาทำ IPL <p>วิธีดูแลตัวเองหลังทำ IPL</p> <ol style="list-style-type: none"> ในผู้ที่มีเกิดผลข้างเคียงอย่างอาการเบิร์น รู้สึกแสบร้อน แนะนำให้ใช้ผิวนั้นดูเบาๆ เพื่อช่วยบรรเทาอาการผิวไหม้ งดการนวด ขัดถูผิวบริเวณที่ทำ หลีกเลี่ยงการแต่งหน้าหลังทำประมาณ 24 ชั่วโมง หลีกเลี่ยงการโดนแสงแดดแรงๆ โดยตรง แนะนำให้ทาครีมกันแดดอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันรังสี UV แม้ว่าจะไม่โดนแดดก็ตาม ทาครีมบำรุงผิว ทาโลชั่นเพื่อเพิ่มความชุ่มชื้นให้กับผิว | | <p>-เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ</p> |
| <p>คุณไอลดา ธรรมประดิษฐ์</p> | <p>- สอบถามการทำเลเซอร์กำจัดขนกี่ครั้งถึงจะเห็นผล</p> | <p>-</p> | <p>-ลดปัญหาการเกิดข้อร้องเรียนระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ</p> <p>-ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> |

| ผู้เล่าเรื่อง (Narrator) | เหตุการณ์ (Context) | เทคนิค/วิธีการ (Action) | ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result) |
|-----------------------------|--|----------------------------|--|
| ดร.พญ.นันทิชา คมนามูล | -การทำ IPL ก็ครั้งเห็นผลนั้น ควรทำ ประมาณ 6-12 ครั้ง ต่อ 1 บริเวณ จำนวน ครั้งจะขึ้นอยู่กับระดับปัญหาของแต่ละ บุคคล โดยควรรักษาอย่างต่อเนื่องห่างกัน อย่างน้อย 4 สัปดาห์ (ประมาณ 1 ครั้ง/ เดือน) | | -เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ |
| คุณนฤวรรณ แสงประไพ | -สอบถามผลข้างเคียงหลังการทำเลเซอร์ กำจัดขน | - | -ลดปัญหาการเกิดข้อร้องเรียน ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มารับ บริการ -ผู้รับบริการพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ |
| ดร.พญ.นันทิชา คมนามูล | ผลข้างเคียงหลังทำ IPL ที่พบได้ตามปกติ 1.รู้สึกระคายเคืองผิว มีผื่นขึ้นและเกิด อาการคัน รมถึงอาจมีอาการบวมแดง รอยช้ำ ในช่วง 2-3 วันแรกหลังทำ ซึ่งจะ ค่อยๆ ดีขึ้น ไปได้เอง 2.สีผิวเปลี่ยนอาจมีสีเข้มขึ้นหรือซีดลง โดยสีผิวจะค่อยๆ กลับมาเป็นปกติ ประมาณ 1-2 สัปดาห์ 3.อาจเกิดรอยแผลเป็นนูน ในผู้ที่มีประวัติ เกิดแผลคีลอยด์ได้ง่าย ผลข้างเคียงหลังทำ IPL ที่ไม่ควรเกิดขึ้น 1.เกิดอาการเบิร์น รู้สึกแสบร้อนบริเวณที่ ทำ 2.เกิดการติดเชื้อทางผิวหนังในกรณีที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ไม่ใช่เครื่องมือที่ได้ มาตรฐาน หรือ ไม่มีความสะอาด ถ้าหากเกิดผลข้างเคียงอย่างอาการผิว เบิร์น การติดเชื้อทางผิวหนัง แนะนำให้ รีบพบแพทย์เพื่อทำการรักษาอย่าง เร่งด่วนค่ะ | | -เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ |

| ผู้เล่าเรื่อง (Narrator) | เหตุการณ์ (Context) | เทคนิค/วิธีการ (Action) | ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result) |
|-----------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| คุณนิรภัฏ วิสัย | สอบถามการทำเลเซอร์กำจัดขน เจ็บไหม | | |
| ดร.พญ.นันทิชา กมนามูล | <p>-เป็นหัตถการที่ค่อนข้างมีความเจ็บน้อยเมื่อเทียบกับวิธีอื่น ซึ่งในบางรายอาจไม่รู้สึkJ็บเลย แต่ในบางรายก็อาจรู้สึกเหมือนอุ่นๆ แสบๆ เหมือนโดนหนังยางคืด</p> <p>โดยระดับความเจ็บจะขึ้นอยู่กับความหนาของผิว ระดับความอดทนต่อความเจ็บของแต่ละคน รวมถึงบริเวณที่ทำก็มีส่วนด้วยเช่นกัน แต่ทั้งนี้ก่อนการทำจะมีการแปะยาชาที่บริเวณที่ทำประมาณ30นาที และทาเจลเย็นช่วยลดความร้อนและความแสบระหว่างการทำหัตถการ</p> | | -เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ |

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

| เรื่อง | จำนวนความถี่(5) |
|--|-----------------|
| 1.เสนอให้มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | 3 |
| 2.ผู้มารับบริการ ได้รับคำแนะนำก่อนและหลังการทำเลเซอร์กำจัดขน | 3 |
| 3.ผู้มารับบริการ ไม่มีภาวะแทรกซ้อนหลังการทำเลเซอร์กำจัดขน | 3 |

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6

(โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. เสนอให้มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้มารับบริการ ได้รับคำแนะนำก่อนและหลังการทำเลเซอร์กำจัดขน
3. ความใส่ใจในการทำงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพ

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่าน โปรแกรมหรือระบบต่างๆ(ระบุ)

Line clinic : คลินิกผิวหนัง มศว องค์กรักษ์

Facebook : คลินิกผิวหนัง มศว องค์กรักษ์

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรี้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ระดับดี-ดีมาก = 98.9 %
2. อัตราข้อร้องเรียนในการให้บริการเท่ากับ 0 ฉบับ

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. เจ้าหน้าที่ได้เทคนิคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. มีแนวทางในการติดต่อประสานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - 1.1. สามารถนำมาแก้ไข้ปัญหาในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันท่วงที
 - 1.2. สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3. สามารถทำให้การทำงานเป็นแนวทางเดียวกันภายในแผนก
 - 1.4. สามารถนำความรู้ที่ได้มาในการปฏิบัติงานได้จริง
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - 2.1. การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและไม่มีผลกระทบต่อองค์กร
 - 2.2. การแนะนำรายละเอียดอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจและเป็นแนวทางเดียวกัน และไม่มีผลกระทบต่อองค์กร



นางสาวสำเนียง ทองทิพย์

(นางสาวสำเนียง ทองทิพย์)
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2