



กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
Department of Thai Traditional and Alternative Medicine

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเพื่อการพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพและส่งเสริมเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

- 1) พัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน วิชาการและบริการ
- 2) พัฒนาวิจัย การจัดการระบบความรู้
- 3) พัฒนาแหล่งผลิตและผลิตภัณฑ์สมุนไพร
- 4) ค้ำครอง อนุรักษ์ และส่งเสริมภูมิปัญญา

ค่านิยม

ศักดิ์ศรีสร้างสรรค์ มุ่งมั่นตั้งใจ ฝึกฝนคุณธรรม นำประชาธิปไตย เป็นไทยที่มาร่วม ร่วมรับผิดชอบ รอบคอบมีสติ

I: Integrity ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีระเบียบวินัยในตนเอง

A: Activeness ชยัน ตั้งใจทำงาน

M: Morality มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

D: Democracy เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย

T: Thainess and Teamwork มีความเป็นไทย และทำงานเป็นทีม

A: Accountability มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้

M: Mindfulness ทำงานอย่างมีสติ รอบคอบ

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมฯ โดยมีการจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สอดคล้องตามภารกิจหลักของกรมฯ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (Service) คือ กลุ่มของประชาชน ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ที่มารับบริการ แพทย์แผนไทย ฯลฯ ด้านผลิตยาและพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพร (Product) คือ กลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สมุนไพร สถานบริการสาธารณสุข ที่รับผลิตภัณฑ์สมุนไพรจากกรมฯ ฯลฯ และด้านการคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านไทย และสมุนไพร (Wisdom) คือ กลุ่มแพทย์แผนไทย นายทะเบียนจังหวัด หมอพื้นบ้าน ประชาชนที่มายื่นจดทะเบียนสิทธิ์ ฯลฯ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหลักของกรม คือ “ประชาชนเชื่อมั่น บริการเป็นเลิศ ภูมิปัญญา สร้างมูลค่า” นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนางานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางในการรับฟังที่หลากหลาย ในรูปแบบทั้งเชิงรับ และการรับฟังในรูปแบบเชิงรุก

ผ่านการลงพื้นที่ตรวจนิเทศงาน การจัดนิทรรศการ งานมหกรรมสมุนไพรแห่งชาติ ตลอดจนการจัดกิจกรรมตลาดความรู้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผน พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม จนเกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริง

การวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมฯ ได้นำสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้เพื่อปรับปรุงผลผลิตและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เห็นความคาดหวัง โดยยึดหลัก PDCA และ DTAM Model ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ ให้เกิดการรู้จัก ชอบ โนมน้าว ตัดสินใจ และบอกต่อ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความผูกพัน กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล นำมาซึ่งการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการ ตามภารกิจหลักของกรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (Service) ด้านผลิตยาและพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพร (Product) และด้านการคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านไทย และสมุนไพร (Wisdom)



ภาพที่ 1 กระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดการข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมฯ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก ผ่านรูปแบบ Formal ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรม/กระทรวง www.111.go.th และรูปแบบ Informal ได้แก่ สื่อโซเชียล (Facebook Line@ Twitter Instagram YouTube Clubhouse ฟันทิป) website กรมฯ แอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมถึงทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์ โดยมีการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกรมยังมีระบบการตอบสนองและสร้างความเชื่อมั่นด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร โดยการทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกรมอนามัย ในการเฝ้าระวัง และตอบโต้ข่าวปลอม พร้อมทั้งร่วมชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และเชื่อมั่นต่อศาสตร์การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

พัฒนาภูมิปัญญา เพิ่มช่องทางสร้างความรอบรู้ ผ่าน Mobile Application

กรมฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยการนำสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาพัฒนาระบบการให้บริการของกรมฯ เพื่อโน้มน้าวสู่การตัดสินใจมารับบริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย กรมฯ ได้พัฒนาระบบ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ Mobile Application ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1) พัฒนาแอปพลิเคชัน ชื่อว่า Dr. Ganja in TTM เพื่อใช้ในการลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้า โดยสามารถช่วยลดระยะเวลาการรอคอยจากเดิม 45-60 นาที เหลือเพียง 15-30 นาทีเท่านั้น และช่วยลดความแออัดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีกทั้ง ระบบยังสามารถค้นหาผู้มีสิทธิ์ ส่งใช้กัญชา ผู้ผลิต/ ผู้เพาะปลูกกัญชา สถานพยาบาลที่ได้อนุญาตจำหน่ายกัญชา และมีการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกัญชาผ่านอินโฟกราฟฟิก อีกด้วย

ลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้า
คลินิกบริการกัญชาทางการแพทย์แผนไทย
และการแพทย์พื้นบ้าน

ผ่านทาง
Dr. Ganja in TTM
Mobile Application

ได้ตั้งแต่ 30 ธันวาคม 2562
เวลา 06.00 น. เป็นต้นไป

คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย
ให้บริการ วันจันทร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น.
อาคารพิพิธภัณฑ์การสาธารณสุขและการแพทย์ไทย
กระทรวงสาธารณสุข

เริ่มเปิดให้บริการ
6 มกราคม 2563

0 2591 1964, 0 2590 2606

ภาพที่ 3 แอปพลิเคชัน Dr.Ganja In TTM

กัญชา 6 เดือน ปรุงอาหารด้วยกัญชา กัญชารักษาเร่งเร็ว

จองคลินิกกัญชา กำหนดโทษกัญชา ประโยชน์ของกัญชา

เมนู ▾

Ganja Chatbot
จำนวนเพื่อน 994

ภาพที่ 4 ระบบกัญชาแชทบอท (Ganja Chatbot)

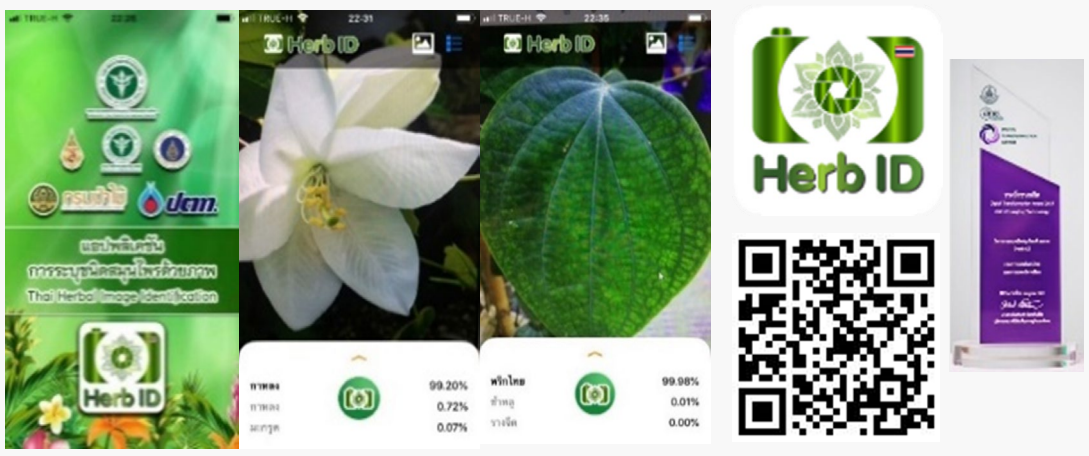
2) พัฒนาระบบกัญชาแชทบอท (Ganja Chatbot) ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI Chatbot) สำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้ทางด้านกัญชาทางการแพทย์แผนไทยแบบอัตโนมัติ ผ่านโปรแกรม LINE เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ในทันที ซึ่งในโปรแกรมนี้ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์แผนไทยอย่างเป็นระบบ เป็นข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงความรู้ที่ถูกต้อง และเหมาะสม โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญคอยตอบคำถามที่ประชาชนสอบถามเข้ามาทุกคำถาม สำหรับประชาชนที่สนใจระบบกัญชาแชทบอท



3) พัฒนาระบบ LINE OA: FAH FIRST AID ช่องทางการติดต่อข้อมูล “สมุนไพรฟ้าทะลายโจร” แบบครบวงจร เพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพในการใช้สมุนไพรฟ้าทะลายโจร แก่ประชาชนที่มีความเสี่ยงในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้สามารถดูแลตนเองเบื้องต้น ลดความรุนแรงของโรค ลดภาระระบบสุขภาพในภาพรวม ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสมุนไพรฟ้าทะลายโจรที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และติดตามผลได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเพิ่มระบบการลงทะเบียนรับยาฟ้าทะลายโจรทางไปรษณีย์โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้กับผู้ป่วยโควิด 19 ที่รอรับการรักษา หรือมีความเสี่ยงสูง มีประวัติสัมผัสผู้ติดเชื้อ



ภาพที่ 5 ระบบ LINE OA : FAH FIRST AID



ภาพที่ 6 แอปพลิเคชัน Herb ID

4) พัฒนาระบบ AI การระบุชนิดสมุนไพรด้วยภาพ Thai Herbal Image Identification (Herb ID) เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักสมุนไพรและใช้สมุนไพรได้ง่าย จากการถ่ายภาพพืชสมุนไพรด้วยตนเอง โดยระบบจะประมวลผลเพื่อจำแนกชนิดภายใน 10 วินาที พร้อมบอกข้อมูลลักษณะทางพฤกษศาสตร์ สรรพคุณ วิธีการใช้ และข้อห้ามข้อระวัง ในการใช้ประโยชน์จากพืชสมุนไพรมากกว่า 300 ชนิด ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์และนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการดูแลสุขภาพเบื้องต้นได้อย่างปลอดภัย โดย Herb ID ได้รับรางวัลชนะเลิศ Digital Transformation Award 2019 สาขา Emerging Technology จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ระบบตรวจรักษาออนไลน์/จัดส่งยาทางไปรษณีย์

กรมฯ ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้รับบริการหลักของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน และคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ไม่สามารถเดินทางมารับบริการ ณ สถานที่ที่ตั้งได้ และเพื่อลดความเสี่ยงในการเข้ารับบริการเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กรมฯ จึงได้พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง โดยมีระบบการตรวจรักษาออนไลน์ และจัดส่งยา ผ่านทางไปรษณีย์ในกรณีเป็นผู้ป่วยเก่าที่มีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาล กลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย กลุ่มโรคเรื้อรัง ที่จำเป็นต้องรับยาต่อเนื่องและมีอาการคงที่ไม่มีอาการแทรกซ้อนหรือโรคติดเชื้อร้ายแรง สามารถรับยาในปริมาณไม่เกินครั้งละ 3 เดือน โดยรอรับยาได้ที่บ้าน และชำระค่าจัดส่งยากับทางไปรษณีย์ไทยได้โดยไม่ต้องมารับบริการ ณ สถานที่ตั้ง



ภาพที่ 7 ระบบการตรวจรักษาออนไลน์/จัดส่งยาทางไปรษณีย์

สานสัมพันธ์ สร้างมูลค่า พัฒนาศักยภาพ

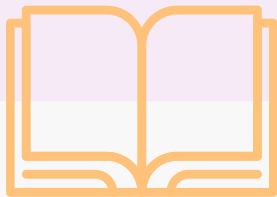


ภาพที่ 8 การส่งเสริมผู้ประกอบการ

กรมฯ ได้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโดยตรง ในการส่งเสริมผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สมุนไพร ตั้งแต่กระบวนการปลูกเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ การศึกษาวิจัย และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ นำมาซึ่งการแปรรูปสมุนไพรไทยให้ได้คุณภาพ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โดยมีการรับรองผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีคุณภาพผ่านตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สมุนไพรดีเด่นระดับชาติ (PMHA) และตราสัญลักษณ์รางวัลผลิตภัณฑ์สมุนไพร (Premium Herbal Product) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายสมุนไพรสร้างเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังสนับสนุน ส่งเสริม และเชิดชูเกียรติคุณให้แก่ผู้ประกอบการสมุนไพรคุณภาพ โดยการให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ แก่ผู้ประกอบการและอุตสาหกรรมสมุนไพรไทยเพื่อส่งเสริมให้สมุนไพรไทยมีคุณภาพ มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในตลาดโลก

นำภูมิปัญญาสู่การใช้ประโยชน์

กรมฯ ดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย แพทย์พื้นบ้านและสมุนไพร โดยได้จัดทำระบบ Thai Traditional Digital Knowledge Library (TTDKL) ซึ่งเป็นระบบคลังความรู้ (ห้องสมุด Digital) ที่รวบรวมข้อมูลภูมิปัญญาด้านสมุนไพร การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก โดยร่วมมือกับภาคีเครือข่าย กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ในการจัดทำคลังข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อคุ้มครองภูมิปัญญาไทย ต่อยอดมูลค่าทางเศรษฐกิจ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยฯ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แบบ Real-time และกรมฯ ยังมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความผูกพันโดยมีระบบการรับรองหมอพื้นบ้าน การประกาศเกียรติคุณ คัดเลือกหมอไทยดีเด่นระดับชาติ รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนามาตรฐานการนวดไทย สร้างภาพลักษณ์ในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ เพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยให้คงอยู่สืบไป



ภาพที่ 9 การนำภูมิปัญญาสู่การใช้ประโยชน์

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มุ่งหวังให้การแพทย์แผนไทยเป็นที่พึ่งของประชาชน และเป็นทางเลือกในการดูแลสุขภาพในทุกกลุ่มวัย ให้การยอมรับและเชื่อมั่นต่อศาสตร์การแพทย์แผนไทย โดยมีการพัฒนางานบริการที่ต่อเนื่อง และสนับสนุนช่องทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เมืองสมุนไพรแบบอินทรีย์เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของกลุ่มผู้รับบริการในอนาคต เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว และชาวต่างชาติ และกรมฯ ยังมีแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็น Excellence Center มีการพัฒนางานวิจัย และนวัตกรรม มุ่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อให้การแพทย์แผนไทยเชื่อมโยงกับการแพทย์แผนปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป และในด้านภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยนั้น กรมฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการสืบสาน รักษา ต่อยอด ภูมิปัญญาสู่การนำไปใช้ประโยชน์ โดยตั้งเป้าหมายภายใน 20 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะเป็นเมืองแห่งสมุนไพรแบบอินทรีย์ เป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศที่ครอบคลุมการพัฒนาบริการ การพัฒนาวิจัย และนวัตกรรม ตลอดจนการแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือก และสมุนไพร และทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่อันดับ 1 ใน 7 ของโลกต่อไป