

**ตารางกิจกรรมในโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเภสัชกรรม**  
**การวิเคราะห์เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อพัฒนาบริการด้านเภสัชกรรมในยุคดิจิทัล**  
**(Customer Insight Analysis for Developing Pharmacy Service in the Digital Era)**  
**ระหว่างวันที่ 15-17 กุมภาพันธ์ 2566**  
**ณ โรงแรม Amari Airport Don Muang กรุงเทพมหานคร**

วัน เวลา	หัวข้อ	วิทยากร
<b>วันพุธที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566 – Theme: Business Model Development Toward Personalized Care Era</b>		
08:30 – 08:45	ต้อนรับทุกท่านเข้าสู่ Workshop	ผศ.ดร. มณีรัตน์
08:45 – 09:00	พิธีเปิด	คณบดี/ผู้แทน
09:00 – 10:30	<b>Innovation Toward the Post COVID-19 Personalized Care Era</b> - บทบาทของนวัตกรรม-เทคโนโลยีหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่ออนาคตของประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการสุขภาพในฐานะ Medical Hub	นพ. พิเชฐ ผนังทอง ผศ.ดร. มณีรัตน์
10:30 – 12:00	<b>Trend of Pharmacy Business Model Development in the VUCA-BANI World</b> - ทิศทางการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพระดับสากลในยุค VUCA สู่ BANI ให้อยู่รอดในธุรกิจการบริการสุขภาพ	ภก. ธนาธิป ผศ.ดร. มณีรัตน์
12:00 – 13:00	<i>Lunch break</i>	
13:00 – 15:00	<b>Customer Insight Analysis – The Customer Journey</b> - หลักการประยุกต์ทฤษฎีเส้นทางการเดินทางของลูกค้า Customer Journey เพื่อสามารถมองเห็นภาพรวม และบ่งชี้ปัญหาจากการวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ในยุค Digital Transformation	ภก. ธนาธิป ผศ.ดร. มณีรัตน์
15:00 – 17:00	<b>Workshop 1: การวิเคราะห์เส้นทางการประสบการณ์ของการมารับบริการของผู้ป่วย/บุคลากรทางการแพทย์เพื่อการพัฒนาการให้บริการทางเภสัชกรรมอย่างถูกจุด และถูกใจ</b> <b>การนำเสนอบทสรุปการเรียนรู้และการนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ</b>	ภก. ธนาธิป ผศ.ดร. มณีรัตน์
<b>วันพฤหัสบดีที่ 16 กุมภาพันธ์ 2566 – Theme: Through the Lens of Customer Insights</b>		
09:00 – 10:30	แนวคิดและกลยุทธ์การวิเคราะห์องค์กรที่เน้นคุณค่า (Value proposition) ในการพัฒนา Business Model ในยุค VUCA-BANI - WHO: Customer, Channel, Relation - WHAT: Value Proposition Canvas	ผศ.ดร. มณีรัตน์
10:30 – 12:00	<b>Business Model Development in the VUCA-BANI World (ต่อ)</b> - HOW: Key partner, Key activities, Key resources - MONEY: Cost structure & Revenue stream	ผศ.ดร. มณีรัตน์
12:00 – 13:00	<i>Lunch break</i>	

วัน เวลา	หัวข้อ	วิทยากร
13:00 – 15:00	<b>Nudging Your Patient's Heart for Enhancing Rational Drug Use</b> - การวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมศาสตร์โดยการสะกดพฤติกรรม (Nudge) โน้มน้าวให้เลือกโดยไม่บังคับ และให้เขาเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดกับตัวผู้ป่วย/ผู้ที่มารับบริการเอง - การเข้าใจหลักการประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาสำหรับการออกแบบทางเลือกการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่มารับบริการเองผ่านมุมมองของตัวเอง	ภก.ณภัทร สัตยุตม์ ผศ.ดร. มณีรัตน์
15:00 – 17:00	<u>Workshop 2: Case Studies - Nudging in Pharmacy</u> - การประยุกต์การใช้ Nudge in Pharmacy เพื่อออกแบบคุณค่าการบริการด้านเภสัชกรรมสำหรับทางเลือกการตัดสินใจใช้ยาอย่างสมเหตุผลแก่ผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ <b>การนำเสนอสรุปการเรียนรู้และการนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ</b>	ภก.ณภัทร สัตยุตม์ ผศ.ดร. มณีรัตน์
<b>วันศุกร์ที่ 17 กุมภาพันธ์ 2566 – Theme: Customer Relationship Management in Pharmacy Practice</b>		
09:00 – 10:30	<b>กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า</b> Customer Relationship Management (CRM) เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าหรือผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยตอบสนองทุก Customer Journey ของลูกค้า ให้ได้รับประสบการณ์ที่ดี และมี Brand loyalty กับแบรนด์/องค์กรของเรา เพราะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้	ผศ.ดร.มณีรัตน์
10:30 – 12:00	การแบ่งกลุ่มลูกค้าจากพฤติกรรม (Behavioral Segmentation) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การให้บริการด้านเภสัชกรรม	ผศ.ดร.มณีรัตน์
12:00 – 13:00	<b>Lunch break</b>	
13:00 – 14:30	<b>Data Sciences for Customer Insights in Pharmacy Practice</b> - วิทยาการข้อมูลโดยการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ยาเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านเภสัชกรรม	ผศ.ดร.มณีรัตน์
14:30 – 17:00	<u>Workshop 3: กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้วิทยาการข้อมูลในการวิเคราะห์ในงานบริการเภสัชกรรม</u> <b>การนำเสนอสรุปการเรียนรู้และการนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ</b>	ผศ.ดร.มณีรัตน์