

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเภสัชกรรม

เรื่อง การวิเคราะห์เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อพัฒนาบริการด้านเภสัชกรรมในยุคดิจิทัล

(Customer Insight Analysis for Developing Pharmacy Service in the Digital Era)

ระหว่างวันที่ 15-17 กุมภาพันธ์ 2566

ณ โรงแรม Amari Airport Don Muang กรุงเทพมหานคร

หลักการและเหตุผล

ในยุค New Normal ที่ทุกองค์กรด้านการให้บริการสุขภาพทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัวเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องก้าวให้ทันระบบเศรษฐกิจโลกสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการ และพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น การพัฒนาให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กรมีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์และมองเห็นภาพรวมขององค์กร (Visualizing) ในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำความรู้ในขอบเขตรับผิดชอบของตนมาใช้ในการสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่สร้างมูลค่า (Value-added) ให้กับองค์กรโรงพยาบาล ร้านยา หรือธุรกิจของตนเองมีความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน (Competitive advantage) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการบริหารงานด้านบริการทางเภสัชกรรมที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางหลังการระบาดของ COVID-19 ทำให้เภสัชกรจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัลเพื่อตอบสนองให้เกิดประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ที่ดีซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจหลังการใช้บริการทางเภสัชกรรม หากลูกค้าหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าประทับใจกลับไปก็อาจส่งผลกระทบต่อทั้งผู้รับบริการ อีกทั้งต่อภาพลักษณ์ของตัวเภสัชกร องค์กร ตลอดจนวิชาชีพได้อย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้เภสัชกรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Insight) ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงการ ‘รู้จัก’ ข้อมูลของผู้ป่วยที่มาใช้บริการเท่านั้น แต่จะเป็นการวิเคราะห์และแปรผลจากข้อมูลหลาย ๆ ส่วน อาทิ ข้อมูลเชิงประชากร (Demographic) เชิงพฤติกรรม ตลอดจนสิ่งที่ลูกค้าสนใจ (Interest) จนสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้อย่างลึกซึ้งถึงแก่นจริง ๆ โดยใน Workshop นี้จะเน้นการใช้ Business Model Canvas (BMC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ที่ช่วยให้สามารถเข้าใจวิธีการและกระบวนการพัฒนาธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ใหม่ และนวัตกรรมที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Insight) และเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) เพื่อมองเห็นภาพรวม บ่งชี้ประเด็นปัญหา (Pain point) และให้เกิด Brand loyalty จะช่วยให้ผู้อบรมสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการบริหารงานด้านบริการทางเภสัชกรรมได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า/ผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่กลไกการขับเคลื่อนธุรกิจองค์กรให้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบแนวคิดเรื่อง BMC เข้าใจวิธีการและกระบวนการพัฒนารูปแบบการบริการ และนวัตกรรมที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้านเภสัชกรรมได้

2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Insight) และเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการบริหารงานด้านบริการทางเภสัชกรรมได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการได้

ระยะเวลาในการจัดประชุม

จำนวน 3 วัน ระหว่างวันที่ 15 – 17 กุมภาพันธ์ 2566

สถานที่ประชุม

โรงแรม Amari Airport Don Muang กรุงเทพมหานคร

วิทยากร จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) นพ.พิเชฐ ฝนิกทอง ผู้อำนวยการงานคุณภาพ และผู้ช่วยผู้อำนวยการบริหารสายงานการตลาด โรงพยาบาลไทยนครินทร์ กรุงเทพมหานคร
- 2) ภก.ธนธิป ฤทธิรักษา ผู้ก่อตั้งและ CEO บริษัท Beatgles - Digital Marketing Agency, Expert in the healthcare industry and FMCG กรุงเทพมหานคร
- 3) ภก.ณภัทร สัตยุตม์ นักพฤติกรรมศาสตร์จาก Nudge Thailand กรุงเทพมหานคร
- 4) ผศ.ดร.มณีนีรัตน์ รัตนามหัทธนะ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

รูปแบบการประชุม

การบรรยายทฤษฎี และแบ่งกลุ่มย่อย เพื่อฝึกปฏิบัติทักษะ โดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการแบบ Active Learning ซึ่งมีกิจกรรมและสื่อการเรียนการสอนหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ

เงื่อนไขพิเศษ

ผู้ร่วมประชุมสามารถสะสมหน่วยกิตศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (CPE) ที่คาดว่าจะได้รับ 17.5 หน่วยกิต แต่ต้องเข้าร่วมประชุมครบตามกำหนดการที่กำหนด และขอให้รักษาเวลาในการเข้าร่วมการประชุมโดยเคร่งครัด

เป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมประชุม

- 1) เภสัชกรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวนจำกัดไม่เกิน 40 คน
- 2) วิทยากร จำนวน 4 คน
- 3) คณะทำงาน จำนวน 2 คน

รวมมีผู้ร่วมในโครงการประชุมทั้งสิ้น ประมาณ 46 คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ค่าลงทะเบียน

1. อัตราค่าลงทะเบียน

อัตราค่าลงทะเบียน	ภายในวันที่ 20 มกราคม 2566	หลังวันที่ 20 มกราคม 2566
แบบ Onsite	4,900 บาท	5,900 บาท

ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุม สามารถเบิกค่าลงทะเบียนได้จากต้นสังกัดได้ตามสิทธิ์และตามระเบียบของทางราชการ เมื่อได้รับอนุญาตจากบังคับบัญชา ซึ่งค่าลงทะเบียนแบบออนไลน์ จะเป็นค่าลงทะเบียนการเข้าร่วมการประชุม ซึ่งค่าลงทะเบียนจะครอบคลุมถึงค่าสื่อการสอนประกอบการบรรยายในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF)

โดยการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <http://pharm.kku.ac.th/> พร้อมชำระเงินค่าลงทะเบียนโดยการโอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น บัญชีเงินรายได้มหาวิทยาลัยขอนแก่น (คณะเภสัชศาสตร์) บัญชีเลขที่ 551-3-02652-9 และ Upload หลักฐานการโอนเงิน ที่ <http://pharm.kku.ac.th/> ภายในวันที่ 20 มกราคม 2566 ทั้งนี้ ทางผู้จัดขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

งบประมาณดำเนินการ

รายรับ

- รายรับจากค่าลงทะเบียน (ประมาณ 40 คนๆ ละ 4,900 บาท) **196,000 บาท**

รายจ่าย

- ใช้งบประมาณเงินรายได้ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีค่าใช้จ่ายแยกได้ดังนี้

1.	ค่าตอบแทนวิทยากร (ภายใน และภายนอก มข.)	22,000	บาท
	1.1 วิทยากรภายนอก มข. บรรยายอัตรา 1,000 บาท/ชม. (7 ชม.*1,000)	7,000 บาท	
	1.2 วิทยากรภายใน มข. อัตรา 600 บาท/ชม. (14.5 ชม.*600)	8,700 บาท	
	1.3 วิทยากรกลุ่มย่อยอัตรา 600 บาท/ชม. (4 ชม.*600*2) และ (2.5ชม.*600)	6,300 บาท	
2.	ค่าเดินทางไปราชการ (วิทยากร และคณะทำงาน)	25,400	บาท
	2.1 ค่าเดินทาง (จำนวน 2 คน) (5,500x2)	11,000 บาท	
	2.2 ค่าที่พัก (1,500/ห้องพักเดี่ยว) จำนวน 4 คืน (1,500x4x2)	12,000 บาท	
	2.3 ค่าเดินทาง วิทยากรภายนอก มข. (ค่าพาหนะ) (800*3)	2,400 บาท	
3.	ค่าอาหาร (สำหรับวิทยากร ผู้ร่วมประชุม และคณะทำงานผู้จัดงานประชุม)	69,000	บาท
	3.1 ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (อัตราคนละ 150 บาท/คน/วัน) (46x150x3)	20,700 บาท	
	3.2 ค่าอาหารกลางวัน (อัตราคนละ 350 บาท/คน/วัน) (46x350x3)	48,300 บาท	
4.	ค่าวัสดุ	2,000	บาท
5.	ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา (เจ้าหน้าที่)	3,000	บาท

6.	ค่าเลี้ยงรับรองวิทยากร	3,000	บาท
รวมทั้งสิ้น หนึ่งแสนสองหมื่นสี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน		124,400	บาท
คงเหลือ (196,000-124,400)		71,600	บาท
<p>ทั้งนี้ให้สามารถนำค่าใช้จ่ายมาถัวเฉลี่ยกันได้</p> <p>หมายเหตุ: งบประมาณดำเนินการ ใช้หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ การเบิกจ่ายเงิน ดังนี้</p> <p>ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1880/2559 เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการดำเนินงานโครงการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อที่ 8.16, 9.5, 10.2 และ ข้อที่ 22 และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นตามหลักเกณฑ์การจ่าย เบิกจ่ายไม่เกิน 10% ของโครงการ</p>			

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้รับความรู้ เทคนิคการวิเคราะห์และฝึกปฏิบัติทักษะผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งจะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาการของหน่วยงานในองค์กรต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณีรัตน์ รัตนามัทธนะ)

ผู้เสนอโครงการ