

## แบบฟอร์มโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

### 1. ชื่อโครงการ การสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมบริการด้านสุขภาพ (Personalized Customer Experience Creation and Health Service Innovation)

### 2. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน การบริหารจัดการและการบริการในระบบสุขภาพ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพระดับนโยบาย การแข่งขันของภาคเอกชน การที่เทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างมาก และถูกนำมาประยุกต์ใช้ในระบบสุขภาพ เพื่อการจัดการที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำมากขึ้น จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วส่งผลให้องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบสุขภาพต่างปรับตัวและเริ่มนำการบริหารจัดการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ การสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการในองค์กรสุขภาพ (Customer Experience Creation in Health Organizations) จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการให้มีความรู้ ความเข้าใจกับผู้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นเป็นหนึ่งเดียวในใจของผู้รับบริการ เพื่อหวังว่าลูกค้าจะเกิดความประทับใจเกิดการซื้อซ้ำและต่อเนื่อง อันส่งผลให้ลูกค้าภักดีกับองค์กรในระยะยาว และนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสร้างสรรค์ประสบการณ์นั้นมีแนวคิดที่เปลี่ยนไป โดยการสร้างสรรค์ประสบการณ์ในปัจจุบันมักจะถูกออกแบบให้เหมาะสมกับผู้รับบริการเฉพาะราย การที่ให้บริการที่มีความเฉพาะเจาะจงที่มากขึ้นก็จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น ซึ่งสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถสร้างสรรค์ประสบการณ์ได้อย่างเฉพาะเจาะจงนั้น มาจากการเก็บข้อมูลการรับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำไปออกแบบการสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การใช้นวัตกรรมบริการด้านสุขภาพนั้นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้การบริการแก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้น การส่งเสริมความรู้ทางด้านการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมด้านบริการสุขภาพจะช่วยให้เภสัชกรพัฒนาความรู้เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการในสถานพยาบาลได้ดีมากขึ้น สำหรับการบริการทางเภสัชกรรมนั้น เภสัชกรจำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการเภสัชกรรม ร่วมกับจะต้องมีทักษะในด้านการบริการเพื่อที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการในสถานพยาบาล ทำให้เมื่อมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาล หรือต้องการได้รับการบริการทางเภสัชกรรม ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกที่อยากกลับมาใช้บริการในสถานพยาบาลดังกล่าวอีกครั้ง หรือบอกต่อไปยังผู้อื่นเพื่อให้มาใช้บริการในสถานพยาบาลดังกล่าว

การประชุมนี้เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างกองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และคณะเภสัชศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย 4 แห่งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการจัดทำหลักสูตรร่วมระดับปริญญาโททางเภสัชศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการทางเภสัชกรรม โดยเป็นการศึกษาที่มีการบริหารจัดการในระบบชุดวิชา (Module System)

### 3. คำสำคัญ (3-5 คำ) ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ

Personalized, Experience creation, Health, Service innovation, Pharmacy

#### 4. วัตถุประสงค์ เพื่อให้เภสัชกรสามารถ

1. มีความเข้าใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมบริการด้านสุขภาพ
2. มีความพร้อมและเตรียมทักษะที่จำเป็นสำหรับรองรับการให้บริการที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะราย
3. ประยุกต์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมบริการด้านสุขภาพ

#### 5. การบูรณาการกับการเรียนการสอน

เป็นการบูรณาการกับการเรียนการสอนในรายวิชา 550 524 การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้ายในองค์กรสุขภาพ หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร

#### 6. ผู้รับผิดชอบโครงการ (หากมีร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก โปรดระบุ)

1. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน)
2. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

#### 7. ผู้เข้าร่วมประชุม (ประเภทและจำนวนของกลุ่มเป้าหมาย)

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. เภสัชกรและผู้สนใจ                 | จำนวน 60 คน |
| 2. คณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์และคณะทำงาน | จำนวน 16 คน |
| 3. วิทยากร                           | จำนวน 10 คน |

#### 8. ระยะเวลาและสถานที่ ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ 1 ธ.ค. 2564 ถึง 31 มี.ค. 2565

วันจัดโครงการ วันที่ 11-13 มี.ค. 2565 จัดรูปแบบออนไลน์

#### เงื่อนไขการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชีชื่อ โครงการบริการวิชาการชุดที่ 2 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่บัญชี 079-1-713-757 ธนาคาร กสิกรไทย สาขา นครปฐม ประเภท ออมทรัพย์ พร้อมส่งใบสมัครและหลักฐานการโอนเงิน มาที่ อีเมล [rxsu.contact@gmail.com](mailto:rxsu.contact@gmail.com) สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ 08-9918-3921 คุณกัลยา อรวิเชียร **ปิดรับสมัครเข้าร่วม**

โครงการภายในวันที่ 4 มีนาคม 2565

#### ขั้นตอนการสมัครออนไลน์สแกน QR CODE



จะเข้าไปที่หน้าศูนย์เครือข่ายเภสัชสนเทศ “ประชาชนกาล” ให้ท่านดำเนินการดังนี้

1. ท่านสามารถศึกษารายละเอียดคลิกที่ “วิธีการลงทะเบียน” หรือดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 2-ข้อ 5
2. คลิกที่หัวข้อ “สมัครออนไลน์” กรอกข้อมูลของท่านให้ครบทุกช่อง หากไม่มีข้อมูลให้ใส่เครื่องหมาย -

3. การสมัครจะปรากฏหน้าใบสมัครของท่าน จะมีข้อมูลที่ท่านกรอกไว้ทั้งหมดขึ้น
4. ท่านสามารถเช็คชื่อในระบบ คลิกที่หัวข้อ“ตรวจสอบรายชื่อ” จะปรากฏชื่อของท่าน ถือว่าการสมัครเสร็จสมบูรณ์
5. การชำระเงินค่าลงทะเบียนสามารถคลิกที่หัวข้อ “ส่งหลักฐาน” **ท่านต้องมีไฟล์สลิปการโอนเงินที่สามารถ upload ลงในหน้านี้**
  - 5.1 ดูรายชื่อ-นามสกุลของท่าน และคลิกคำว่า “ส่งหลักฐาน” ทั้งนี้ โปรดอ่านคำชี้แจงและรายละเอียด และใส่อีเมลของท่านลงในช่อง โดยใช้อีเมลที่ท่านสมัครไว้ในระบบ และดำเนินการต่อไป
  - 5.2 ใส่ข้อมูลตามหลักฐานการโอนเงินของท่าน และอัปโหลดไฟล์หลักฐานการโอนเงิน
  - 5.3 ท่านสามารถกรอกข้อมูลการออกใบเสร็จรับเงิน และที่อยู่ส่งใบเสร็จรับเงินได้ในหน้านี้ได้อีก 1 ครั้ง

**ทั้งนี้ทางคณะจะส่งอีเมลแจ้งให้ท่านยืนยันการออกใบเสร็จและการจัดส่งใบเสร็จตามที่ท่านได้กรอกข้อมูลไว้อีกครั้ง ใ้กลับวันปิดรับสมัคร เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่การเงินจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ท่านทางไปรษณีย์ต่อไป**
6. ทางคณะจะส่งข้อมูลการเข้าห้องประชุม และชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ท่านก่อนวันประชุม 1-2 วันทำการไปทางอีเมลของท่าน หากท่านใดไม่ได้รับข้อมูลท่านสามารถตรวจสอบที่ ถึงขยะ หรือติดต่อโทรมาสอบถามที่ เบอร์ 0899183921 หรืออีเมล [rxsu.contact@gmail.com](mailto:rxsu.contact@gmail.com)

## 9. ค่าลงทะเบียน

สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นเภสัชกร และผู้สนใจทั่วไป ค่าลงทะเบียน 1,800 บาท

## 10. คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย (โปรดระบุ ถ้ามีความประสงค์)

ผู้ที่สนใจและสามารถเข้าร่วมประชุมแบบออนไลน์ได้

## 11. การเข้าร่วมอบรมต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลเพื่อนำมาฝึกปฏิบัติประกอบการอบรม

คอมพิวเตอร์และ internet เพื่อใช้อบรมออนไลน์

## 12. รูปแบบการประชุม/อบรม

รูปแบบการประชุมเป็นแบบบรรยายร่วมกับการอภิปราย โดยใช้รูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom

## 13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความเข้าใจการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมด้านสุขภาพ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้สำหรับการให้บริการเภสัชกรรมในหน่วยงานได้

กำหนดการ

โครงการ การสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะรายและนวัตกรรมบริการด้านสุขภาพ

(Personalized Customer Experience Creation and Health Service Innovation)

ระหว่างวันที่ 11-13 มี.ค. 2565

เวลา	หัวข้อบรรยายเรื่อง	วิทยากร	สังกัดหน่วยงาน	จำนวนหน่วยกิต
<b>วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2565</b>				
8.30-8.45 น.	เปิดประชุม	ภก.ศ.ดร.ธนะเศรษฐ์ จ้าวหรือพัฒน์	คณะเภสัชศาสตร์ ม. ศิลปากร	
8.45-10.15 น.	แนวคิดการสร้างสรรคประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการ เฉพาะราย พฤติกรรมผู้บริโภค และการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทฤษฎีการสร้างสรรคประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>• กระบวนการสร้างสรรคประสบการณ์</li> <li>• เส้นทางของผู้บริโภค (Customer journey)</li> <li>• การวิเคราะห์ Segmentation, Position, Targeting</li> </ul>	ภก.ดร.ชัยวัฒน์ คณิตวานันท์	บริษัท สมาร์ท เฮลท์เทค จำกัด	1.5
10.15-10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
10.30-12.00 น.	แนวคิดการสร้างสรรคประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการ เฉพาะราย พฤติกรรมผู้บริโภค และการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทฤษฎีการสร้างสรรคประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>• กระบวนการสร้างสรรคประสบการณ์</li> <li>• เส้นทางของผู้บริโภค (Customer journey)</li> <li>• การวิเคราะห์ Segmentation, Position, Targeting</li> </ul>	ภก.ดร.ชัยวัฒน์ คณิตวานันท์	บริษัท สมาร์ท เฮลท์เทค จำกัด	1.5
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน			
13.00-14.30 น.	การตลาดและกลยุทธ์เชิงความสัมพันธ์กับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ภก.ผศ.ดร.บุรินทร์ ต ศรีวงษ์	คณะเภสัชศาสตร์ ม. ศิลปากร	1.5
14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
14.45-16.15 น.	การสร้างความจริงรักภักดีแก่ผู้รับบริการในองค์กรสุขภาพ	ภก.วิรุณ เวชศิริ		1.5
<b>วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2565</b>				
8.45-10.15 น.	<b>การจัดทำข้อมูลผู้รับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดเก็บข้อมูลแบบวิธีดั้งเดิม (การวิจัยขั้นปฐมภูมิ)</li> <li>• การเก็บข้อมูลผ่านดัชนีวัดผลสื่อสังคมที่สร้างเอง (Owned social matrix) , การเก็บข้อมูลผ่านดัชนีวัดผล</li> </ul>	ธนิศร์ พิริยะโกคานนท์	Deputy CTO Principal Healthcare	1.5
10.15-10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
10.30-12.00 น.	<b>การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ descriptive analytics</li> <li>• การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ segment customers</li> <li>• Customer lifetime value</li> <li>• Campaign response, Churn prediction</li> </ul>	ธนิศร์ พิริยะโกคานนท์	Deputy CTO Principal Healthcare	1.5

12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน			
13.00-14.30 น.	<b>การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ (ต่อ)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ descriptive analytics</li> <li>● การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ segment customers</li> <li>● Customer lifetime value</li> <li>● Campaign response</li> <li>● Churn prediction</li> </ul>	ภญ.ดร.ศิริพร พรหมรัตน์	บริษัท แอ็ฟฟินิตี้ จำกัด	1.5
14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
14.45-16.15 น.	การจัดกิจกรรมการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้กับผู้รับบริการในองค์กรสุขภาพ	ผศ.ดร.ภก.เสีรัตน์ อนุรัตน์พานิช	คณะเภสัชศาสตร์ ม. มหิดล	1.5
<b>วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2565</b>				
8.45-10.15 น.	การสื่อสารกับผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>● Personnel communication</li> <li>● Social media/Email/Website</li> <li>● Call center/Kiosk/Chatbot</li> <li>● การประเมินผลการสร้างสรรค์ประสบการณ์</li> <li>● รูปแบบการประเมินผลต่างๆ เช่น การวัดความพึงพอใจ</li> </ul>	ภก.นิทัศน์ สิริจารุโพบูลย์	ร.พ.สมิติเวช ธนบุรี	1.5
10.15-10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
10.30-12.00 น.	นวัตกรรมการสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้กับผู้รับบริการ	ภก.ดร.ชัยวัฒน์ คณิตวานันท์	บริษัท สมาร์ท เฮลท์ เทค จำกัด	1.5
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน			
13.00-14.30 น.	การสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการและการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐ	ดร.จุฬาดา ธนาบดีรินทร์	ร.พ.ศิริราชปิยมหาราช การุณย์	1.5
14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
14.45-16.15 น.	การสร้างสรรค์ประสบการณ์ให้แก่ผู้รับบริการและการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาคเอกชน	ภก.กมลศักดิ์ เรืองเจริญรุ่ง	ร.พ.กรุงเทพภูเก็ต	1.5
	รวม			18 หน่วยกิต

หน่วยกิตการศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ เท่ากับ 18 หน่วยกิต