

โครงการประชุมวิชาการ
การพัฒนางานบริการเภสัชกรรม
ระหว่างวันที่ 19 – 21 พฤษภาคม 2566
รูปแบบการประชุมแบบออนไลน์

1. หลักการและเหตุผล

งานบริการเภสัชกรรมเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการให้บริการผู้รับบริการในระบบบริการสุขภาพ ซึ่งนอกเหนือจากการส่งมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักวิชาการด้านเภสัชกรรมแล้ว การบริการเภสัชกรรมยังต้องความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอีกด้วย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการจากผลของการระบาดของโรค Covid-19 ก่อให้เกิดบริการเภสัชกรรมรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการ เช่น การบริการเภสัชกรรมทางไกล หรือ Tele-pharmacy ซึ่งเป็นทิศทางและแนวโน้มของการให้บริการเภสัชกรรมในอนาคต จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เภสัชกรในฐานะของผู้ให้บริการทางเภสัชกรรมจะต้องมีความเข้าใจที่ดีต่อการพัฒนางานบริการเภสัชกรรม

การจัดการงานบริการเภสัชกรรมประกอบด้วยแนวคิดของงานบริการและกลยุทธ์ของการบริการทางด้านเภสัชกรรม ทั้งการออกแบบบริการกระบวนการส่งมอบบริการด้านเภสัชกรรม การพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางเภสัชกรรมและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง การเรียนรู้การใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ เช่น การออกแบบระบบบริการทางเภสัชกรรมที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับปรุงการบริการเภสัชกรรมที่มีอยู่เดิมหรือพัฒนาระบบบริการใหม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดการให้บริการทางเภสัชกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เภสัชกรเข้าใจการจัดการงานบริการเภสัชกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. เพื่อให้เภสัชกรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเภสัชกรรม
3. เพื่อให้เภสัชกรเข้าใจการออกแบบกระบวนการส่งมอบบริการทางเภสัชกรรมและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อให้เภสัชกรเข้าใจการพัฒนาคุณภาพการบริการเภสัชกรรมและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

3. กรอบการประชุม

1. การพัฒนางานบริการเภสัชกรรม
2. เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบงานบริการเภสัชกรรม
3. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเภสัชกรรม

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สาขาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพและการบริหารทางเภสัชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

5. คำสำคัญ งานบริการเภสัชกรรม การพัฒนางาน คุณภาพงานบริการ

6. กลุ่มเป้าหมาย เภสัชกรทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 60 คน

7. ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย

1. เกสซ์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 60 คน
2. คณาจารย์สาขาการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน
3. วิทยากร จำนวน 14 คน

8.ระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2566

วันจัดประชุม ระหว่างวันที่ 19 - 21 พฤษภาคม 2566

9.ค่าลงทะเบียน คนละ 1,800 บาท

เงื่อนไขการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชีชื่อ โครงการบริการวิชาการชุดที่ 3 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่บัญชี 079-1-722-489 ธนาคาร กสิกรไทย สาขานครปฐม ประเภท ออมทรัพย์ พร้อมส่งใบสมัครและหลักฐานการโอนเงิน มาทางอีเมล rxsu.contact@gmail.com

สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลโครงการ ได้ที่ คุณกัลยา อรุวิเชียร โทรศัพท์ 08-9918-3921 และเรื่องหลักฐานการโอนเงินได้ที่ คุณธนภรณ์ นະวาระหะคุณ (เจ้าหน้าที่การเงิน) โทรศัพท์ 08-44145825

ปิดรับสมัครและชำระเงินภายในวันที่ 12 พฤษภาคม 2566

10 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้จากการประชุมไปพัฒนางานบริการเภสัชกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทย

กำหนดการ

โครงการประชุมวิชาการ เรื่อง การพัฒนางานบริการเภสัชกรรม

ระหว่างวันที่ 19 – 21 พฤษภาคม 2566

รูปแบบการประชุมแบบออนไลน์

| วันที่ 19 พฤษภาคม 2566 | | หน่วยกิต |
|------------------------|--|----------|
| 8.00 – 8.30 น. | ลงทะเบียน | |
| 8.30 – 8.45 น. | พิธีเปิดการประชุม โดย คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร | |
| 8.45 – 10.15 น. | บรรยายเรื่อง ทิศทางและจุดเปลี่ยนการบริการเภสัชกรรมในประเทศไทย - ความสำคัญของธุรกิจบริการสุขภาพ - งานบริการเภสัชกรรมในยุคศาสตร์ประเทศไทย - ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทิศทางงานบริการเภสัชกรรมในอนาคต โดย รศ. (พิเศษ) ภก.กิตติ พิทักษ์นิตินันท์ นายกสภาเภสัชกรรม | 1.50 |
| 10.15 – 10.30 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 10.30 – 12.00 น. | บรรยายเรื่อง แนวคิดการพัฒนางานบริการเภสัชกรรมสู่ความเป็นเลิศ - ลักษณะสำคัญของงานบริการ - การพัฒนางานบริการเภสัชกรรมด้วย Design thinking โดย ดร.ภก.ชัยวัฒน์ คณิตวรานันท์ | 1.50 |
| 12.00 – 13.00 น. | พัก - อาหารกลางวัน | |
| 13.00 – 14.30 น. | บรรยายเรื่อง การออกแบบงานบริการเภสัชกรรม | 1.50 |

| | | |
|-------------------------------|---|------|
| | - กระบวนการออกแบบกระบวนการบริการ (Service blueprinting) โดย ผศ.ดร.ภญ.สินีนานา กริชชาญชัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร | |
| 14.30 – 14.45 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 14.45 – 16.15 น. | บรรยายเรื่อง การออกแบบงานบริการเกษตรกรรม (ต่อ) - ภูมิทัศน์การบริการ (Service scape) - การสื่อสารการบริการผ่านการจัดภูมิทัศน์การบริการ โดย คุณชลธิษฐ์ รัตน์ศิลปกุล ผู้จัดการฝ่ายออกแบบสถาปัตยกรรม บริษัท จาร์เค็น จำกัด | 1.50 |
| วันที่ 20 พฤษภาคม 2566 | | |
| 8.00 – 8.45 น. | ลงทะเบียน | |
| 8.45– 10.15 น. | บรรยายเรื่อง กลยุทธ์การบริการและตัวชี้วัดงานบริการ - กลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์บริการ - Value stream mapping - การปรับเปลี่ยนการให้บริการสู่การบริการตนเอง (Self-Service) - แนวคิด ห่วงโซ่แห่งกำไรด้านบริการ (Service Profit Chain) โดย ภก.นิทัศน์ สิริจารุไพบูลย์ ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ รพ.สมิติเวช สุขุมวิทและศรีนครินทร์ | 1.50 |
| 10.15 – 10.30 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 10.30 – 12.00 น. | บรรยายเรื่อง การสร้างองค์กรที่มุ่งลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - วัฒนธรรมองค์กร - การมอบพลังอำนาจ - ระบบการควบคุม - การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ - การบริหารทรัพยากรมนุษย์: การคัดเลือก การฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศด้านจริยธรรม โดย ภก.อุดมศักดิ์ ศิริเลิศไชยากุล ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รพ.กรุงเทพ | 1.50 |
| 12.00 – 13.00 น. | พัก - อาหารกลางวัน | |
| 13.00 – 14.30 น. | บรรยายเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนางานบริการเกษตรกรรม - แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้านสุขภาพและตัวอย่างทิศทางเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในโลกเสมือนจริง โดย ดร.ภญ.ศิริพร พรหมรัตน์ กรรมการผู้จัดการ บริษัทแอฟฟินิตี้ โซลูชั่น จำกัด Co-Founder บริษัทเอ็มแทรค โซลูชั่น จำกัด | 1.50 |
| 14.30 – 14.45 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 14.45 – 16.15 น. | บรรยายเรื่อง การควบคุมคุณภาพบริการ (Service quality management) - ขอบเขตของคุณภาพงานบริการเกษตรกรรม - การกำหนดเป้าหมายคุณภาพของงานบริการเกษตรกรรม - การออกแบบคุณภาพบริการงานบริการเกษตรกรรม - การวัดผลคุณภาพงานบริการเกษตรกรรม - การนำผลการประเมินคุณภาพมาแก้ไขงานบริการเกษตรกรรม (Service Recovery) โดย ภก.กมลศักดิ์ เจริญเรืองรุ่ง | 1.50 |

| วันที่ 21 พฤษภาคม 2566 | | |
|------------------------|--|------|
| 8.00 – 8.45 น. | ลงทะเบียน | |
| 8.45 – 10.15 น. | บรรยายเรื่อง การบริการเภสัชกรรมทางไกล (Tele-pharmacy) ความท้าทายในการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Tele-pharmacy) - การบริการและความท้าทาย โดย ภก.วราวุธ เสริมสินสิริ โฆษกสภาเภสัชกรรม | 1.50 |
| 10.15 – 10.30 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 10.30 – 12.00 น. | อภิปราย เรื่อง ประสบการณ์การบริการเภสัชกรรมทางไกล (Tele-pharmacy) โดย ภญ.อัจฉิมา สระภักดิ์ และ ภญ.วรวิมล เชิดชูจิต กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศิริราช | 1.50 |
| 12.00–13.00 น. | พัก - อาหารกลางวัน | |
| 13.00 – 14.30 น. | อภิปรายเรื่อง การพัฒนางานบริการเภสัชกรรมภาครัฐ โดย ภญ.ศุณิษา ลิ้มกอบประไพบุลย์ และ ภญ.นริสา ตันตัยย์ กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศิริราช | 1.50 |
| 14.30 – 14.45 น. | พัก – อาหารว่าง | |
| 14.45 – 16.15 น. | บรรยายเรื่อง การพัฒนางานบริการเภสัชกรรมภาคเอกชน โดย ภญ.อาทิตร์น จารุกิจพิพัฒน์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ | 1.50 |

ผู้เข้าร่วมประชุมตลอดการประชุมจะได้รับหน่วยกิตการศึกษาต่อเนื่อง เท่ากับ 18 หน่วยกิต