



โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดการทางเภสัชกรรม
เรื่อง การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ

(Customer Relationship Management in Health Organizations)

ระหว่างวันที่ 20-24 เมษายน 2552

ณ ห้องอัมรินทร์ โรงแรมเอส ดี อเวนิว และ ศูนย์กระจายสินค้า DKSH สาขาศรีเพชร
บริษัททีทีแอลเอ็ม จังหวัดสมุทรปราการ

หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการและการบริการในระบบสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพในระดับนโยบาย การแข่งขันของภาคเอกชน การมีเทคโนโลยีที่ได้มีการพัฒนาเป็นอย่างมากซึ่งได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในระบบสุขภาพในทุกส่วนเพื่อให้เกิดการจัดการที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำมากขึ้น อีกทั้งการที่ประเทศไทยมีบุคลากรทางการแพทย์และสายสุขภาพที่มีความเชี่ยวชาญ มีวัฒนธรรมที่ดีงามและมีความได้เปรียบด้านภูมิศาสตร์ ทำให้รัฐบาลพยายามจะสร้างประเทศไทยให้เป็น “ศูนย์กลางทางการแพทย์ของโลก” (Medical Hub of the World) จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาล้วนส่งผลให้ องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบสุขภาพต่างปรับตัวและเริ่มนำการบริหารจัดการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้มากขึ้น

การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ (Customer Relationship Management in Health Organizations) จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าให้ ความรู้ ความเข้าใจกับลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นเป็นหนึ่งเดียวในใจของลูกค้า เพื่อหวังว่าลูกค้าจะเกิดความประทับใจเกิดการใช้บริการหรือซื้อสินค้าซ้ำและต่อเนื่อง อันส่งผลให้ลูกค้าภักดีกับองค์กรในระยะยาว และนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการวิเคราะห์ ค้นหาลูกค้าเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์ และรักษาคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยอาศัยเครื่องมือทางการตลาดที่เหมาะสม ผสมผสานกับเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อการวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร อันเป็นผลให้ องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง และลูกค้าเกิดความประทับใจ ในการจัดการองค์กรทางสุขภาพปัจจุบันได้มีการประยุกต์ แนวคิดและหลักการของการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพมากขึ้น ซึ่งเป้าหมายมิใช่มีเพียงแต่การทำให้ องค์กรทางสุขภาพนั้นมีความยั่งยืนเท่านั้น หากแต่ยังทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการทางสุขภาพดียิ่งขึ้นด้วย

การประชุมครั้งนี้เป็นงานหนึ่งของโครงการความร่วมมือทางราชการ ระหว่างสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และคณะเภสัชศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย 4 แห่งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการจัดทำหลักสูตรร่วมระดับปริญญาโททางเภสัชศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการทางเภสัชกรรม โดยเป็นการศึกษาที่มีการบริหารจัดการในระบบชุดวิชา (Module System)

วัตถุประสงค์ เพื่อฝึกอบรมเภสัชกรให้

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ แนวคิดและกลยุทธ์ของการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ
2. สามารถประยุกต์ใช้ แนวคิดและกลยุทธ์ของการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพได้

ระยะเวลา จำนวน 5 วัน ประกอบด้วย

ระหว่างวันที่ 20- 22 และ 24 เมษายน 2552 ณ ห้องอัมรินทร์ โรงแรมเอส ดี อเวนิว กรุงเทพมหานคร
วันที่ 23 เมษายน 2552 ณ ศูนย์กระจายสินค้า DKSH สาขาศรีเพชร บริษัทดีเอสแอล จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ 80%

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

หลักสูตรโดยย่อ ประกอบด้วยเนื้อหาหลักๆเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ ต่อไปนี้
ลักษณะของผู้บริโภค สิทธิผู้บริโภคและพฤติกรรมมารับบริการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
การประเมินเงื่อนไขประกอบการตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค การสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคใน
ระยะสั้นและระยะยาว บทบาทหน้าที่และเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ในระดับบุคคลและระดับกว้าง

คำสำคัญการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ

Relational Marketing, Customer Relationship Management, CRM , Health Organization

รูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ประกอบด้วยบรรยายภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการฝึกปฏิบัติการ
ณ สถานที่จริง ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าร่วมการประชุมมีความรู้เชิงวิชาการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง

ผู้เข้าร่วมประชุม เกสัชกร คณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ และผู้สนใจ ประมาณ 200 คน

สถานที่ ห้องอัมรินทร์ โรงแรม เอส ดี อเวนิว กรุงเทพมหานคร
และ ศูนย์กระจายสินค้า DKSH สาขาศรีเพชร บริษัทดีเอสแอล จังหวัดสมุทรปราการ

ค่าใช้จ่าย สำหรับบุคคลภายนอก จัดเก็บค่าลงทะเบียน คนละ 4,500 บาท
สำหรับอาจารย์ และนักศึกษา ตั้งกัคคณะเภสัชศาสตร์ คนละ 1,500 บาท

(ผู้เป็นข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียน และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดได้ตามสิทธิ และตาม
ระเบียบของทางราชการ)

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและกลยุทธ์ของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
2. ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์แนวคิดและกลยุทธ์ของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรสุขภาพ
ได้

กำหนดการโครงการประชุมวิชาการ เชิงปฏิบัติการ การจัดการทางเภสัชกรรม

เรื่อง การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในองค์กรสุขภาพ

(Customer Relationship Management in Health Organizations)

ระหว่างวันที่ 20-24 เมษายน 2552 ณ ห้องอัมรินทร์ โรงแรมเอส ดี อเวนิว

และศูนย์กระจายสินค้า DKSH สาขาศรีเพชร บริษัทดิทีแอสล์ม จังหวัดสมุทรปราการ

วันจันทร์ที่ 20 เมษายน 2552

07.30 - 08.30 น.

ลงทะเบียน

08.30 - 08.45 น.

พิธีเปิดการประชุม

โดย เกษัชกรหญิง รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

08.45 - 10.15 น.

ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และแนวการประยุกต์ในองค์กรสุขภาพ (1.50 หน่วยกิต)

- บทนำ

- ประวัติและพัฒนาการการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

โดย เกษัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์

ประธานดำเนินการหลักสูตร ปริญญาโทสาขา วิทยาศาสตร์สังคมและ
การจัดการระบบสุขภาพ

ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

10.15 - 10.30 น.

พัก - อาหารว่าง

10.30 - 12.00 น.

ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และแนวการประยุกต์ในองค์กรสุขภาพ (ต่อ) (1.50 หน่วยกิต)

- องค์กรที่มุ่งเน้นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

โดย เกษัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์

ประธานดำเนินการหลักสูตร ปริญญาโทสาขา วิทยาศาสตร์สังคมและ
การจัดการระบบสุขภาพ

ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

12.00 - 13.00 น.

พัก - อาหารกลางวัน

13.00 - 14.45 น.

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในมุมมองด้านการตลาด และแนวการประยุกต์ในองค์กรสุขภาพ (1.75 หน่วยกิต)

- การตลาดเชิงความสัมพันธ์กับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

โดย เกษัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์

ประธานดำเนินการหลักสูตร ปริญญาโทสาขา วิทยาศาสตร์สังคมและ
การจัดการระบบสุขภาพ

ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

14.45 - 15.00 น. พัก – อาหารว่าง
15.00 – 17.00 น. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในมุมมองด้านการตลาดและแนวการประยุกต์ในองค์กรสุขภาพ
(ต่อ) (2.00 หน่วยกิต)

- กลยุทธ์การตลาดกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

โดย เกษัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์

ประธานดำเนินการหลักสูตร ปริญญาโทสาขา วิทยาศาสตร์สังคมและ
การจัดการระบบสุขภาพ

ภาควิชาเกษตรกรรมชุมชน คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

17.00 – 19.00 น. แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย (0.50 หน่วยกิต)

โดย วิทยากรบรรยายและ คณาจารย์คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(เฉพาะผู้ที่ประสงค์จะสมัครสอบเก็บคะแนนหลักสูตรปริญญาโท)

วันอังคารที่ 21 เมษายน 2552

08.30 - 10.15 น. การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรสุขภาพ (1.75 หน่วยกิต)

- การจัดการข้อมูลความสัมพันธ์

- การวิเคราะห์ข้อมูล

โดย เกษัชกร อาจารย์ สมพล วุฒิกวีภาค

รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท Eisai (Thailand)Marketing Co.,Ltd.

10.15 – 10.30 น. พัก – อาหารว่าง

10.30 – 12.00 น. การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรสุขภาพ (ต่อ) (1.50 หน่วยกิต)

- การแบ่งส่วนและการคัดเลือกประเภทของลูกค้า

- ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

โดย เกษัชกร อาจารย์ สมพล วุฒิกวีภาค

รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท Eisai (Thailand)Marketing Co.,Ltd.

12.00 -13.00 น. พัก - อาหารกลางวัน

13.00 – 14.45 น. อภิปราย เรื่อง “การสื่อสารและช่องทางการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับองค์กรสุขภาพที่
ให้บริการ

- การจัดการศูนย์รับเรื่อง (Call Center)

(1.75 หน่วยกิต)

- อินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์

- ตัวอย่างกรณีศึกษา

โดย เกษัชกร พิษณุภณ หนูนภักดี

ที่ปรึกษาอิสระ

เกษัชกรหญิง อาจารย์ ศิริพร พรหมรัตน์

ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายวิจัยการตลาด คอลเซ็นเตอร์

และ CRM Solution บริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

14.45 - 15.00 น.	พัก – อาหารว่าง	
15.00 – 17.00 น.	การสื่อสารและช่องทางการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับองค์กรสุขภาพที่ให้บริการ(ต่อ) - ไคเร็กแมล์ - ช่องทางการสื่อสาร โดย เกษักร พิษณุณ หนูนักดี ที่ปรึกษาอิสระ	(2.00 หน่วยกิต)
17.00 – 19.00 น.	แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย โดย เกษักร อาจารย์ สมพล วุฒิกวีภาค เกษักร พิษณุณ หนูนักดี เกษักรหญิง อาจารย์ ตีรพร พรหมรัตน์ และคณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (เฉพาะผู้ที่ประสงค์จะสมัครสอบเก็บคะแนนหลักสูตรปริญญาโท)	(0.50 หน่วยกิต)

วันพุธที่ 22 เมษายน 2552

08.30 - 10.15 น.	การปฏิบัติการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรสุขภาพ - การยื่นข้อเสนอความเป็นเอกสิทธิเฉพาะแก่ลูกค้า/ผู้ให้บริการ - นโยบายด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า /ผู้ให้บริการ โดย เกษักร อาจารย์ ทวีศักดิ์ สีทองสุรภณา President –Eisai (Thailand) Marketing Co.,Ltd. HQ-Global Policy and Strategy Committee Member	(1.75 หน่วยกิต)
10.15 – 10.30 น.	พัก – อาหารว่าง	
10.30 – 12.00 น.	การปฏิบัติการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรสุขภาพ (ต่อ) - การรักษาลูกค้าและการคงไว้ (Customer Retention) โดย เกษักร อาจารย์ ทวีศักดิ์ สีทองสุรภณา President –Eisai (Thailand) Marketing Co.,Ltd. HQ-Global Policy and Strategy Committee Member	(1.50 หน่วยกิต)
12.00-13.00 น.	พัก - อาหารกลางวัน	
13.00 - 14.45 น.	การวิเคราะห์โอกาสในการขายหรือการจัดบริการสุขภาพเพิ่มขึ้น โดย เกษักร อาจารย์ ทวีศักดิ์ สีทองสุรภณา President –Eisai (Thailand) Marketing Co.,Ltd. HQ-Global Policy and Strategy Committee Member	(1.75 หน่วยกิต)
14.45-15.00 น.	พัก – อาหารว่าง	

15.00-17.00 น. กิจกรรมด้านการตลาดต่อ **Loyal Customer** และการรายงานผลลัพธ์ของการจัดการ
ลูกค้าสัมพันธ์ แนวการประยุกต์กับองค์กรสุขภาพ (2.00 หน่วยกิต)
โดย เกษัชกร อาจารย์ ทวีศักดิ์ สีทองสุรภณา

President –Eisai (Thailand) Marketing Co.,Ltd.

HQ-Global Policy and Strategy Committee Member

17.00 – 19.00 น. แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย (0.50 หน่วยกิต)
โดย เกษัชกร อาจารย์ ทวีศักดิ์ สีทองสุรภณา

และคณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(เฉพาะผู้ที่ประสงค์จะสมัครสอบเก็บคะแนนหลักสูตรปริญญาโท)

วันพฤหัสบดีที่ 23 เมษายน 2552

08.30 - 10.15 น. การให้บริการและการประเมินผลลูกค้าระดับ **Loyal Customer** และ แนวการประยุกต์ กับ
องค์กรสุขภาพ (1.75 หน่วยกิต)

- บรรยายที่ ศูนย์กระจายสินค้า **DKSH** สาขาศรีเพชร

- การจัดการข้อมูลและการให้บริการลูกค้าระดับ **Loyal Customer**

โดย เกษัชกรหญิง อาจารย์ วัชรภรณ์ ลิ้มปิโรจนฤทธิ์

Operation Director บริษัท Diethalem & Co., Ltd

10.15 – 10.30 น. พัก – อาหารว่าง

10.30 – 12.00 น. การให้บริการและการประเมินผลลูกค้าระดับ **Loyal Customer** และ แนวการประยุกต์กับ
องค์กรสุขภาพ(ต่อ) (1.50 หน่วยกิต)

- การจัดการข้อมูลและการให้บริการลูกค้าระดับ **Loyal Customer**

โดย เกษัชกรหญิง อาจารย์ วัชรภรณ์ ลิ้มปิโรจนฤทธิ์

Operation Director บริษัท Diethalem & Co., Ltd

12.00 - 13.00 น. พัก - อาหารกลางวัน

13.00 – 14.45 น. การให้บริการและการประเมินผลลูกค้าระดับ **Loyal Customer** และ แนวการประยุกต์กับ
องค์กรสุขภาพ(ต่อ) (1.75 หน่วยกิต)

- การประเมินผลจากลูกค้าระดับ **Loyal Customer**

โดย เกษัชกรหญิง อาจารย์ วัชรภรณ์ ลิ้มปิโรจนฤทธิ์

Operation Director บริษัท Diethalem & Co., Ltd

14.45 – 15.00 น. พัก – อาหารว่าง

15.00 – 17.00 น. การให้บริการและการประเมินผลลูกค้าระดับ **Loyal Customer** และ แนวการประยุกต์กับ
องค์กรสุขภาพ (ต่อ) (2.00 หน่วยกิต)

- การประเมินผลจากลูกค้าระดับ **Loyal Customer**

โดย เกษัชกรหญิง อาจารย์ วัชรภรณ์ ลิ้มปิโรจนฤทธิ์

Operation Director บริษัท Diethalem & Co., Ltd

17.00 – 19.00 น. แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย (0.50 หน่วยกิต)
โดย เกษัชกรหญิง อาจารย์ วัชรภรณ์ ลิ้มปิโรจนฤทธิ
และ คณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
(เฉพาะผู้ที่ประสงค์จะสมัครสอบเก็บคะแนนหลักสูตรปริญญาโท)

วันศุกร์ที่ 24 เมษายน 2552

08.30 - 10.15 น. ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการนำไปประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล
- ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (1.75 หน่วยกิต)

โดย นายแพทย์ รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เขาวัดิชญ์เสรี

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองผู้อำนวยการศูนย์ศรีพัฒน์ โรงพยาบาลสวนดอก จังหวัดเชียงใหม่

10.15 – 10.30 น. พัก – อาหารว่าง

10.30 – 12.00 น. ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการนำไปประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล
(ต่อ) (1.50 หน่วยกิต)

- การนำระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้จริง

- ตัวอย่างกรณีศึกษาศูนย์ศรีพัฒน์ โรงพยาบาลสวนดอก จังหวัดเชียงใหม่

โดย นายแพทย์ รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เขาวัดิชญ์เสรี

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองผู้อำนวยการศูนย์ศรีพัฒน์ โรงพยาบาลสวนดอก จังหวัดเชียงใหม่

12.00 - 13.00 น. พัก - อาหารกลางวัน

13.00 – 14.00 น. การประยุกต์ใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลภาคเอกชน
- ตัวอย่างกรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ (1.00 หน่วยกิต)

โดย เกษัชกร อุดมศักดิ์ ศิริเลิศไชยากุล

ผู้จัดการฝ่ายพัฒนามูลากร ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

14.00 - 15.00 น. การประยุกต์ใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลภาคเอกชน (ต่อ)
(1.00 หน่วยกิต)

โดย เกษัชกร อุดมศักดิ์ ศิริเลิศไชยากุล

ผู้จัดการฝ่ายพัฒนามูลากร ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

15.00 - 15.15 น. พัก – อาหารว่าง

15.15 – 17.00 น. การนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย (0.4375 หน่วยกิต)
โดย คณาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้เข้ารับการอบรมตลอดการประชุมจะได้รับหน่วยกิตการศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (CPE)

จำนวน 35.4375 หน่วยกิต

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงในส่วนของวิทยากร

1. ผู้เข้ารับการอบรมที่ลงทะเบียน ในภาคปฏิบัติการกลุ่มย่อยให้นำ Notebook มาด้วย เพื่อใช้ทำ Workshop ทุกวัน
2. ให้ผู้เข้ารับการอบรมที่ลงทะเบียนในภาคปฏิบัติการกลุ่มย่อย เตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ พร้อมรายละเอียดของผู้รับบริการอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง มาด้วยเพื่อใช้ในการทำ Workshop
3. สำหรับวันพฤหัสบดีที่ 23 เมษายน 2552 ตั้งแต่เวลา 08.30-19.00 น. เดินทางไปฟังการบรรยาย ณ ศูนย์กระจายสินค้า DKSH สาขาศรีเพชร บริษัทดีทีเอสเอ็ม จังหวัดสมุทรปราการ และมีรถออกหน้าโรงแรมเอส ดี อเวนิว เวลา 07.15 น.