

**รายงานผลการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2566**

คณะสาธารณสุขศาสตร์ได้มีกระบวนการการรับฟังเสียง การประเมินความพึงพอใจ ความเข้าใจใน กลุ่มเป้าหมาย การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกับ ผู้เรียน/ภาคีเครือข่าย รวมถึงนำข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการวิจัย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable development goals (SDGs) และลูกค้า/ภาคี เครือข่าย สามารถปรับเปลี่ยนแนวคิดและการดำเนินการด้านสาธารณสุขเพื่อการรองรับปัญหาที่จะเกิดและ การดำเนินการเชิงรุกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

คณะสาธารณสุขศาสตร์ได้กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานตามภารกิจของส่วนงานในแต่ละด้าน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ แยกตามพันธกิจของคณะ ได้ดังนี้

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ช่องทางการสื่อสาร	การสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพในด้านการสาธารณสุขระดับภูมิภาค	การเรียนการสอนตามหลักสูตรที่คณะฯ กำหนด	-นักศึกษา /ศิษย์เก่าของคณะ -นักศึกษา /บุคลากร มช. -สถาบันการศึกษา -หน่วยงาน/องค์/ภาคีเครือข่าย	-สื่อออนไลน์ (Website/Email/ Facebook/ Line/ Youtube/ Clubhouse) -สื่อออฟไลน์ (หนังสือ/Poster/ แผ่นพับ)	-การเรียนการสอนตามหลักสูตร -การเรียนการสอน Lifelong Learning : -การเชิญชวนร่วมรับฟังการสอบหัวข้อวิจัยและการสอบป้องกันปริญญาโท	-งานบริการการศึกษา -งานวิเทศสัมพันธ์
สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่มุ่งพัฒนาระบบสาธารณสุขของภูมิภาค	วิจัยและเผยแพร่ผลงาน / นวัตกรรม และให้คำปรึกษา ระบบสาธารณสุข	-นักศึกษา /ศิษย์เก่าของคณะ -นักศึกษา /บุคลากร มช. -สถาบันการศึกษา -หน่วยงาน/องค์/ภาคีเครือข่าย -ประชาชนทั่วไป -เครือข่ายงานวิจัย	-สื่อออนไลน์ (Website/Email/ Facebook/ Line) -สื่อออฟไลน์ (หนังสือเชิญ/ Poster/แผ่นพับ/ หนังสือคู่มือ)	-ฐานข้อมูล -โครงการวิจัย -เผยแพร่ข้อมูลการวิจัย -ที่ปรึกษา -โครงการวิจัย -นวัตกรรม	-กลุ่มงานวิจัย
จัดบริการวิชาการด้านสาธารณสุขเพื่อแก้ไข	การประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ/สัมมนาวิชาการ	-นักศึกษา /ศิษย์เก่าของคณะ -นักศึกษา /บุคลากร มช.	-สื่อออนไลน์ (Website/Email/ Facebook/ Line)	-วิทยากร การบริการวิชาการ -การเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงาน	-งานบริการการศึกษา -งานวิเทศสัมพันธ์ -กลุ่มงานวิจัย

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ช่องทางการสื่อสาร	การสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
ปัญหา สาธารณสุข ของท้องถิ่น		-สถาบันการศึกษา -หน่วยงาน/องค์/ ภาคีเครือข่าย -ประชาชนทั่วไป -เครือข่ายงานวิจัย	-สื่อออนไลน์ (หนังสือเชิญ/ Poster/แผ่นพับ/ หนังสือคู่มือ)	ให้กับภาคี เครือข่าย	
ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม สุขภาพที่ สอดคล้องภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และ สิ่งแวดล้อม	วิจัย/รวบรวม ข้อมูล ส่งเสริม เผยแพร่ข้อมูล ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและ สิ่งแวดล้อม	-หน่วยงาน/ องค์กร/ภาคี เครือข่าย -ประชาชนทั่วไป -เครือข่ายงานวิจัย	-สื่อออนไลน์ (หนังสือเชิญ/ Poster/แผ่นพับ/ หนังสือคู่มือ)	-วิทยากร การ บริการวิชาการ -สนับสนุนองค์ ความรู้ -การเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน ให้กับภาคี เครือข่าย	-งานบริการ การศึกษา -งานวิเทศสัมพันธ์ -กลุ่มงานวิจัย

คณะมีช่องทางการรับฟังและการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี (ศิษย์เก่า ภาคีเครือข่าย ผู้ที่เข้าร่วมอบรม กลุ่มผู้สนใจ กลุ่มเครือข่ายวิจัย) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

วิธีการ	ระยะเวลาในการรับฟัง	ประเภทลูกค้ำ	ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC/VOS) ผ่านเว็บไซต์คณะ	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	- ความต้องการ/ความคาดหวัง
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , Line, YouTube, Club house	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	- บริการ/หลักสูตรที่ต้องการ
แบบสอบถาม/แบบประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังในรูปแบบ ออนไลน์ Google Form, web application	ก่อน หรือ หลังกิจกรรม	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	- ข้อร้องเรียน - ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
โทรศัพท์ โทรสาร Email	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	
หนังสือ/บันทึกข้อความ	8.00-16.00 น.	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	
การพูดคุยสนทนา	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	
เวทีประชุม/การสัมมนา (วิชาการ/วิจัย)	ระหว่างเข้าร่วมประชุม	ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	

งานเลี้ยงสมาคมศิษย์เก่าคณะ/มหาวิทยาลัย	ระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม	ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	
ฐานข้อมูล open data ที่เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศทางสาธารณสุข/หลักสูตรที่เปิดสอน	ตลอดเวลา	ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	

คณะได้นำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของคณะมีดังนี้

1. สารสนเทศด้านความต้องการและคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ เป็นข้อมูลนำเข้า ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ รวมถึงความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการตามพันธกิจ ผ่านกระบวนการ ดังรูปที่ 3.1 ร่วมกับข้อกำหนดต่างๆ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ปัญหาสุขภาพเฉพาะของท้องถิ่นและประเทศเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้รับบริการ สามารถนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย โดยการบูรณาการศาสตร์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติฯ การนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ แบบสอบถาม และช่องทางอื่นๆ นำมาปรับปรุงหลักสูตร และการบริการของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการพิจารณากระบวนการที่คณะฯ ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี) ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จากนั้นเอาข้อมูลไปวิเคราะห์หากกลุ่มเป้าหมายและการตลาดเพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย (ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี) ในขั้นตอนที่ 2
2. วิเคราะห์ถึงโอกาสทางการตลาด จากการวิเคราะห์ตลาด (ขนาด/คู่แข่ง/ความน่าสนใจ) ของบริการต่างๆ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่ง การหาโอกาสขยายกลุ่มลูกค้าในระดับนานาชาติ นำมาวิเคราะห์จนได้ความต้องการของของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จากนั้นกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์
3. การวิเคราะห์ขีดความสามารถ วิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลัก และการวิเคราะห์ถึงอัตรากำลังและทรัพยากรต่างๆ มีการเตรียมทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการและข้อกำหนดของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
4. การจัดบริการ โดยออกแบบ/ปรับปรุงบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ คณะฯ ยังมุ่งมั่นในการนำผลมาวิเคราะห์นำใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและบริการที่มีอยู่เดิมเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาาระบบสนับสนุนผู้เรียนและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างใกล้ชิด
5. การประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามกระบวนการที่กำหนดเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนกลับผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ แล้วนำไปปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้ดียิ่งขึ้น ผลจากการนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนกลยุทธ์ใหม่ในอนาคต เพื่อพัฒนาหลักสูตรและบริการให้มีประสิทธิภาพเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่ม