|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อเกณฑ์ | มี/ไม่มีวิธีการ | ผลการประเมิน  กระบวนการ | | | | หลักฐาน (จุดแข็ง/ โอกาสพัฒนา)  (ให้ระบุรายละเอียด) |
|  | **Y/N** | **A** | **D** | **L** | **I** |  |
| 3.1 เสียงของผู้เรียนและลูกค้าอื่น ๆ | | | | | | |
| 1. วิธีรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน/ ลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีรับฟังเสียงจากผู้เรียน/ลูกค้าในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อภาควิชา เปรียบเทียบกับภาควิชาอื่น. |  |  |  |  |  |  |
| * 1. ความผูกพันกับผู้เรียน/ ผู้ใช้บริการ | | | | | | |
| 1. วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการต่าง ๆ ของภาควิชา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและทำให้ดีกว่าความคาดหวังของผู้เรียน |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีการทำให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากภาควิชา |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีจำแนกกลุ่มผู้เรียน/ ลูกค้าอื่น ๆ และส่วนตลาดของภาควิชา |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าอื่น ๆ ของภาควิชา |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้เรียนและลูกค้าอื่น ๆ เพื่อทำให้มั่นใจว่าภาควิชาจะแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิผล และทันท่วงที |  |  |  |  |  |  |

\*ADLI หมายถึง การประเมินวิธีการที่ภาควิชาหรือหน่วยสนับสนุนใช้สำหรับตอบคำถามเกณฑ์ว่าเป็น ๑) มีแนวทางที่เป็นระบบ หรือไม่ ๒) มีการนำไปปฏิบัติ หรือไม่ ๓) มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการ หรือไม่ ๔) วิธีการที่ใช้ตอบสนอง need ของภาควิชา/หน่วยสนับสนุน หรือไม่ Approach \*\*วิธีการประเมินว่าแนวทางที่ใช้เป็นระบบ หรือไม่ โดยแนวทางที่เป็นระบบ (systematic) จะมี ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) มีแนวทางปฏิบัติชัดเจน (definable) ๒) ทำซ้ำได้ (repeatable) ๓) วัดผล/ประเมินผลได้ (measurable) ๔) คาดการณ์ได้ (predictable)