|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อเกณฑ์ | มี/ไม่มีวิธีการ | ผลการประเมิน  กระบวนการ | | | | หลักฐาน (จุดแข็ง/ โอกาสพัฒนา)  (ให้ระบุรายละเอียด) |
|  | **Y/N** | **A** | **D** | **L** | **I** |  |
| 3.1 เสียงของผู้เรียนและลูกค้าอื่น | | | | | | |
| 1. วิธีการรับฟังเสียงผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ความต้องการ/ ความคาดหวัง) |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีการรับฟังลูกค้าอื่นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปปฏิบัติได้ |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าอื่น |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าอื่น |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าอื่น |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความผูกพันกับผู้เรียน/ ผู้ใช้บริการ | | | | | | |
| 1. วิธีค้นหาความต้องการด้านหลักสูตร/การเรียนการสอน/บริการจากผู้เรียน |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีกำหนดและปรับปรุงหลักสูตร/การเรียนการสอน/บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและทำให้ดีกว่าความคาดหวังของผู้เรียน |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีช่วยให้ผู้เรียนสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากภาควิชา |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าอื่น (ถ้ามี) |  |  |  |  |  |  |
| 1. วิธีจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้เรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่าจะแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิผล 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)