ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

| **ข้อกำหนดโดยรวม (1)** | **ระบุระบบและกระบวนการ (2)** | **ผลลัพธ์และประสิทธิผล (3)** | **แนวทางการพัฒนา (4)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 3 ลูกค้า** |  |  |  |
| **3.1 เสียงของลูกค้า** |  |  |  |
| (1)    วิธีการที่สถาบันใช้รับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน |  |  |  |
| (2)    วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบ มีประสิทธิผล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ |  |  |  |
| (3)    วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบและได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน |  |  |  |
| **3.2 ความผูกพันของลูกค้า** |  |  |  |
| (1)    วิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |
| (2)    ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิผล |  |  |  |
| (3)    วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ |  |  |  |
| **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ** |  |  |  |
| **6.1 กระบวนการทำงาน** |  |  |  |
| (1)    วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบและ จัดการกระบวนการ ทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ให้ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง |  |  |  |
| (2)    วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อให้หลักสูตรและบริการคงคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| (3)    วิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ เพื่ออนาคตอย่างเป็นระบบ และส่งมอบคุณค่าแก่ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น |  |  |  |