**AUN-QA 11 Output**

**Criterion**

1. *Satisfaction levels of staff, students, alumni, employers, etc. are established, monitored and benchmarked; and that they are satisfied with the quality of the programme and its graduates.*

**ผลการประเมินตนเอง**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11** | **Output** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11.5 | The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement *[3]* |  | **√** |  |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงาน**

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการต่างๆ ที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการ และมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน เมื่อทราบถึงปัญหาแล้ว จะมีการมอบหมายให้ฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นไปวางแผนแก้ไขปัญหา ปรับปรุงคุณภาพและการดำเนินงาน โดยจะมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากผู้บริหารของหน่วยงาน (ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา) และจะมีการแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบว่าทางศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนหรือปัญหานั้นๆ แต่ทางศูนย์บรรณสารฯ ยังไม่มีการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับหน่วยงานอื่นๆ

**รายการหลักฐาน**

* **หลักฐานตามคำแนะนำของคู่มือ AUN QA VERSION 3.0 หน้า 46 (หัวข้อ Sources of Evidence)**

AUN-QA 11-1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

**Diagnostic Questions :**

**Stakeholders’ Satisfaction : Students**

* Does the department know what students think about the courses, programme, teaching, examinations, etc.?
* How does the department cope with the feedback and complaints from students?

**Sources of Evidence**

* Process and indicators for measuring stakeholders’ satisfaction
* Stakeholders’ satisfaction trends
* Graduates, alumni and employers surveys
* Press reports
* Employment surveys
* Employment statistics
* Employers feedback

**เกณฑ์การประเมิน AUN-QA ของหลักสูตร**

|  |  |
| --- | --- |
| **เกณฑ์การประเมิน 7 ระดับ** | |
| **Rating** | **Description** |
| **1** | **Absolutely Inadequate**  The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made**.** |
| **2** | **Inadequate and Improvement is Necessary**  The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results. |
| **3** | **Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate**  The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results. |
| **4** | **Adequate as Expected**  The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected. |
| **5** | **Better Than Adequate**  The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend. |
| **6** | **Example of Best Practices**  The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend. |
| **7** | **Excellent (Example of World-class or Leading Practices)**  The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of world-class practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends. |