**Criterion 11 : Output**

11.1 The pass rates and dropout rates are established, monitored and benchmarked for improvement.

ตารางแสดงจำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นปีและการออกระหว่างการศึกษา (ย้อนหลัง 5 ปี)

ข้อมูล ณ วันสิ้นภาคการศึกษาที่ 2

หน่วย : คน (ร้อยละ)

|  |  |
| --- | --- |
| ปีการศึกษาที่รับเข้า(รหัส.....) | จำนวนนักศึกษา  |
| รับเข้า |  ชั้นปีที่.....  | ลาออกระหว่างการศึกษา |
| ปี 1 | ปี 2 | ปี 3 | ปี 4 | > ปี 4 | ปี 1 | ปี 2 | ปี 3 | ปี 4 | > ปี 4 |
| 2560(รหัส 60...) | ....... | ........(.......) |  |  |  |  | ........(.......) |  |  |  |  |
| 2559(รหัส 59...) | ........ |  | ........(.......) |  |  |  | ........(.......) | ........(.......) |  |  |  |
| 2558(รหัส 58...) | ........ |  |  | ........(.......) |  |  | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) |  |  |
| 2557(รหัส 57....) | ........ |  |  |  | ........(.......) |  | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) |  |
| 2556(รหัส 56....) | ........ |  |  |  |  | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) | ........(.......) |

ทำกราฟแสดงแนวโน้มของร้อยละการคงอยู่และลาออกกลางคันของนักศึกษา

…..วิเคราะห์คุณภาพของบัณฑิตถึงการคงอยู่ของนักศึกษา และการออกกลางคันของนักศึกษา ทั้งนี้ ถ้าสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการออกกลางคันได้จะชัดเจนยิ่งขึ้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลง (ทำการเปรียบเทียบกับตนเอง) และถ้าสามารถทำการเปรียบเทียบกับหลักสูตรเดียวกันหรือใกล้เคียงของมหาวิทยาลัยอื่นได้จะชัดเจนยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรมีการกำกับติดตาม ผลักดันให้ลดจำนวนนักศึกษาลาออกกลางคันอย่างไร หลักสูตรมีการกำกับติดตาม ผลักดันให้มีจำนวนที่ลดลงอย่างไร ทำโดยใคร.... เช่น มีการบันทึกข้อมูล นำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการหลักสูตร เรียกนักศึกษาที่มีแนวโม้นมีจะลากออกมาพบ ให้คำแนะนำ รวมทั้งในกรณีที่นักศึกษาที่ใช้เวลาเรียนเกินกว่าระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดหลักสูตรมีวิธีการช่วยเหลือ แนะนำ ติดตามอย่างไรทั้งในเรื่องของการลงทะเบียนและการ add-drop บางรายวิชา การติดตามผลคะแนนสอบในรายวิชา รวมทั้งปัญหาส่วนตัวของนักศึกษาที่มีผลกระทบต่อการเรียน ฯลฯ มีใครเป็นผู้ทำหน้าที่นี้บ้าง (ควรสัมพันธ์กับข้อมูลบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา).....

|  |
| --- |
| Identify Gaps 11.1 The pass rates and dropout rates are established, monitored and benchmarked for improvement. |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไรเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้ หรือเมื่อดูแนวโน้มที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร เช่น ให้มีร้อยละของนักศึกษาคงอยู่ตลอดระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดเพิ่มขึ้นเป็นเท่าใด และให้มีร้อยละของผู้ลาออกกลางคันลดลงเป็นเท่าใด เป็นต้น)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11.1 The pass rates and dropout rates are established, monitored and benchmarked for improvement. |  |  |  |  |  |  |  |

11.2 The average time to graduate is established, monitored and benchmarked for improvement.

ตารางแสดงระยะเวลาการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา และเกรดเฉลี่ยนตลอดหลักสูตร (ย้อนหลัง 5 ปี) หน่วย : คน (ร้อยละ) เกรดเฉลี่ย

|  |  |
| --- | --- |
| ปีการศึกษาที่รับเข้า(รหัส.....) | จำนวนนักศึกษา  |
|  รับเข้า | ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา |
| 3 ปี | 4 ปี | > 4 ปี |
| 2558 (รหัส 58...) | ..........  | .......... (……..) GRP…… |  |  |
| 2557 (รหัส 57...) | .......... | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..)GRP…… |  |
| 2556 (รหัส 56...) | .......... | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..) GRP…… |
| 2555 (รหัส 55....) | .......... | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..) GRP…… |
| 2554 (รหัส 54....) | .......... | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..)GRP…… | .......... (……..) GRP…… |

ทำกราฟแสดงแนวโน้มของร้อยละการสำเร็จการศึกษาและลาออกกลางคัน (สาเหตุที่เริ่มตั้งแต่นักศึกษาปี 2558 ลงมา เพราะ นศ.รหัส 58 จะเริ่มสำเร็จการศึกษาด้วยระยะเวลา 3 ปีในปีการศึกษษ 2560)

…..วิเคราะห์คุณภาพของบัณฑิตว่าสามารถจบการศึกษาได้ก่อนหรือตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตรได้ร้อยละเท่าไร และที่จบการศึกษามากกว่าระยะเวลาของหลักสูตรเกิดจากสาเหตุใด มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลง (ทำการเปรียบเทียบกับตนเอง) และถ้าสามารถทำการเปรียบเทียบกับหลักสูตรเดียวกันหรือใกล้เคียงของมหาวิทยาลัยอื่นได้จะชัดเจนยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรมีการกำกับติดตาม ผลักดันให้มีจำนวนผู้ที่จบการศึกษาภายในระยเวลาที่หลักสูตรกำหนดให้พิ่มขึ้นอย่างไร.......... เช่น มีการบันทึกข้อมูล นำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการหลักสูตร เรียกนักศึกษาที่มีแนวโม้นมีปัญหามาพบ ให้คำแนะนำในการลงทะเบียนและการ add-drop บางรายวิชา การติดตามผลคะแนนสอบในรายวิชา ฯลฯ มีใครเป็นผู้ทำหน้าที่นี้บ้าง (ควรสัมพันธ์กับข้อมูลบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา).....

|  |
| --- |
| Identify Gaps 11.2 The average time to graduate is established, monitored and benchmarked for improvement. |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไรเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้ หรือเมื่อดูแนวโน้มที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร เช่น ให้มีร้อยละของนักศึกษาจบการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดเพิ่มขึ้นเป็นเท่าใด)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11.2 The average time to graduate is established, monitored and benchmarked for improvement. |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ปีการศึกษาที่รับเข้า(รหัส.....) | จำนวนผู้จบการศึกษา หัก บวช เกณฑ์ทหาร (คน) | จำนวนบัณฑิตได้งานทำ(แยกตามลักษณะงานที่ทำ และรวมผู้ที่ทำงาน+ศึกษาต่อ) | รายได้ต่อเดือน  (บาท) | ระยะ เวลาการได้งานทำ (เดือน) | ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เรียน (คน) | รวม(มีงานทำ+ศึกษาต่อ)(คน) (ร้อยละ) |
| องค์กรไทยในประทศ | องค์กรไทยในต่างประเทศ | องค์กรระหว่างประเทศ | ศึกษาต่ออย่างเดียว |
| ราชการ | เอกชน | ส่วนตัว | ราช การ | เอกชน | ส่วน ตัว | ในไทย | ในต่างประเทศ |
| 2558 (รหัส 58...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2557 (รหัส 57...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2556 (รหัส 56...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2555 (รหัส 55...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2554 (รหัส 54...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

11.3 Employability of graduates is established, monitored and benchmarked for improvement.

ตารางแสดงบัณฑิตได้งานทำ (ย้อนหลัง 5 ปี)

ทำกราฟของข้อมูลและแสดงแนวโน้มการได้งานทำและศึกษาต่อ

…..วิเคราะห์ผลการได้งานทำของการบัณฑิตแต่ละรุ่นของหลักสูตร ช่วงระยะเวลาการหางานทำ เงินเดือนเริ่มต้น ความสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เรียน ประเภทของแหล่งงานที่ทำ...เพื่อแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตได้คุณภาพตาม OBE ที่ตั้งไว้ ได้งานทำหรือประกอบอาชีพตรงตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้เพียงใด ทั้งนี้หลักสูตรควรต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมตามที่ได้กำหนดไว้ใน มคอ.2 ว่าเมื่อจบหลักสูตรแล้วประกอบอาชีพอะไรได้บ้าง เพื่อดู output ว่าเป็นไปตามนั้นหรือไม่ และหลักสูตรได้มีวิธีการหรือระบบช่วยสนับสนุนบัณฑิตในการได้งานทำหรือศึกษาต่ออย่างไร เช่น สหกิจศึกษา ติดประกาศรับสมัคร ให้องค์กรมารับสมัครโดยตรงที่สาขาวิชา/คณะ คัดเลือกบัณฑิตให้ไปทำงานกับองค์กรเครือข่าย ฯลฯ เป็นต้น.......

|  |
| --- |
| Identify Gaps 11.3 Employability of graduates is established, monitored and benchmarked for improvement. |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไรเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้ หรือเมื่อดูแนวโน้มที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร เช่น ให้มีร้อยละของบัณฑิตได้งานหรือศึกษาต่อเพิ่มขึ้นเป็นเท่าใด ได้งานทำตรงสาขาวิชาที่เรียน ได้งานทำในองค์กรระหว่างประเทศเท่าใด ลดระยะเวลาการหางานทำหรือเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดแรงงานให้บัณฑิตอย่างไร เป็นต้น เพื่อปิดจุดอ่อนที่หลักสูตรมองเห็นด้วยตนเอง)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11.3 Employability of graduates is established, monitored and benchmarked for improvement. |  |  |  |  |  |  |  |

11.4 The types and quantity of research activities by students are established, monitored and benchmarked for improvement. (เฉพาะหลักสูตร ป.ตรี ที่กำหนดให้นักศึกษาทำงานวิจัย และหลักสูตรบัณฑิตศึกษา)

ตารางแสดงระดับคุณภาพงานวิจัยของนักศึกษา (ย้อนหลัง 5 ปี)

| ระดับคุณภาพผลงานวิจัยแยกตามประเภทของแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ | ปี พ.ศ. ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ (จำนวนชิ้นงาน) |
| --- | --- |
| 2556 | 2557 | 2558 | 2559 | 2560 |
| ตีพิมพ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (ค่าน้ำหนัก 0.10) |  |  |  |  |  |
| รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ (ค่าน้ำหนัก 0.20) |  |  |  |  |  |
| รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือในวารสารทางวิชาการระดับชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูลตามประกาศ ก.พ.อ. แต่สถาบั้นนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ ก.พ.อ.ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ออกประกาศ ผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร (ค่าน้ำหนัก 0.40) |  |  |  |  |  |
| วารสารวิชาการที่ปรากฎในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2 (ค่าน้ำหนัก 0.60) |  |  |  |  |  |
| รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติไม่อยู่ในฐานข้อมูลตามประกาศ ก.พ.อ. แต่สถาบั้นนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ ก.พ.อ.ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ออกประกาศ (ซึ่งไม่อยู่ใน Beall’s list)วารสารวิชาการที่ปรากฎในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1 (ค่าน้ำหนัก 0.80) |  |  |  |  |  |
| รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูลตามประกาศ ก.พ.อ. ผลงานที่ได้รับการจดสิทธิบัตร (ค่าน้ำหนัก 1.00) |  |  |  |  |  |
| รวมจำนวนชิ้นงาน |  |  |  |  |  |

ให้ทำการ link ที่จำนวนแต่ละช่อง อ้างอิงไปยังรายละเอียดของการตีพิมพ์เผยแพร่ของแต่ละปี พ.ศ.ไปยัง e-manage ในหลักสูตรของตนเอง และทำกราฟแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละปีของแต่ละค่าน้ำหนัก และแสดงแนวโน้ม

.....วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตารางข้างต้น และแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรได้ดำเนินการสนับสนุนและผลักดันให้นักศึกษาทำงานวิจัยให้มีคุณภาพ และผลักดันให้นักศึกษาทำการตีพิมพ์เผยแพร่ในแหล่งที่มี impact factor สูงๆ อย่างไร เปรียบเทียบแนวโม้มผลการดำเนินงานของตนเองและของคู่เทียบ(ถ้ามี).......

|  |
| --- |
| Identify Gaps 11.4 The types and quantity of research activities by students are established, monitored and benchmarked for improvement. |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไรเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้ หรือเมื่อดูแนวโน้มที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. 4 The types and quantity of research activities by students are established, monitored and benchmarked for improvement. |  |  |  |  |  |  |  |

11.5 The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement.

ตารางแสดงความพึงพอใจของ stakeholders ที่มีต่อหลักสูตร (ย้อนหลัง 5 ปี)

| Stakeholders | ระดับความพึงพอใจในแต่ละปีที่ทำการสำรวจ (ค่าเฉลี่ย) |
| --- | --- |
| 2556 | 2557 | 2558 | 2559 | 2556 |
| 1. ผู้ใช้บัณฑิต 1.1 ต่อคุณภาพบัณฑิตตาม TQF แต่ละด้าน..... 1.2 ต่อคุณภาพบัณฑิตตาม PLOs แต่ละด้าน..... |  |  |  |  |  |
| 2. ....... 2.1 ...... 2.2 ...... |  |  |  |  |  |
| 3. ……… 3.1 ……… 3.2 …….. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ต่างๆ ที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น และ

ความพึงพอใจต่อ...หมายถึง สิ่งที่หลักสูตรต้องการทราบจาก stakeholder แต่ละกลุ่มนั้น

.......วิเคราะห์ความพึงพอใจของ stakeholder แต่ละกลุ่ม และในภาพรวม ทำการเปรียบเทียบและแนวโน้มความพอใจว่าดีขึ้นหรือไม่ และแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรมีการตอบสนองความต้องการแก่ stakeholder อย่างไร (what when how) …..

|  |
| --- |
| Identify Gaps 11. 5 The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement. |
| Approach | Deploy | Results | Improvement | Evidence |
|  |  |  |  |  |

……นำผลจากตารางการวิเคราะห์ GAPs มาบรรยายว่าสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้นคืออะไรเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้ หรือเมื่อดูแนวโน้มที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ทั้งนี้อาจจะต้องทำการปรับที่กระบวนการดำเนินงานทั้งระบบหรือบางส่วน / ปรับที่ผู้รับผิดชอบ / ปรับที่วิธีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ / ปรับที่การกำกับติดตาม / หรือปรับจุดอื่นๆก็ได้ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อน (what) จะทำการปรับปรุงอย่างไรด้วยวิธีการใด (how) จะทำการปรับปรุงเมื่อใด (when) เพื่อให้ได้ผลดำเนินงานที่ดีขึ้นตามที่กำหนดไว้ / เป้าหมายในปีถัดไปในเรื่องนั้น (ควรระบุให้เห็นชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการจะได้ในปีถัดไปคืออะไร)......

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การประเมินตนเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. 5 The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement. |  |  |  |  |  |  |  |