

การเขียนรายงานหมวดผลลัพธ์ (Results)



รองศาสตราจารย์ สมภพ ประธานธูราษฎร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (85 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความผูกพัน โดยจำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตร และบริการ และตามกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (*) รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม



Basic requirements: ข้อกำหนดพื้นฐาน



Overall requirements: ข้อกำหนดโดยรวม



Multiple requirements: ข้อกำหนดต่าง ๆ

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ของสถาบันกับระดับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นของคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลา que ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน(*)

หมายเหตุ

7.2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ที่รายงานไว้ในหัวข้อนี้ควรสัมพันธ์กับกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ [ข้อ1ข(2)] และในหมวด3และควรสัมพันธ์กับวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าและวิธีการประเมินและข้อมูลต่างๆ ที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อ 3.1

7.2ก(1) ตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรและบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อคู่แข่งและองค์การอื่นๆ ที่สามารถเทียบกันได้ อาจรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ลูกค้าของคู่แข่ง และองค์การอิสระอื่นๆ

Results Scoring Guidelines (For Use with Category 7)

SCORE	DESCRIPTION
0% or 5%	- There are no organizational PERFORMANCE RESULTS, or the RESULTS reported are poor. (Le) - TREND data either are not reported or show mainly adverse TRENDS. (T) - Comparative information is not reported. (C) - RESULTS are not reported for any areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)
10%, 15%, 20%, or 25%	- A few organizational PERFORMANCE RESULTS are reported, responsive to the BASIC REQUIREMENTS of the item, and early good PERFORMANCE LEVELS are evident. (Le) - Some TREND data are reported, with some adverse TRENDS evident. (T) - Little or no comparative information is reported. (C) - RESULTS are reported for a few areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)
30%, 35%, 40%, or 45%	- Good organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to the BASIC REQUIREMENTS of the item. (Le) - Some TREND data are reported, and most of the TRENDS presented are beneficial. (T) - Early stages of obtaining comparative information are evident. (C) - RESULTS are reported for many areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)

50%, 55%, 60%, or 65%	• Good organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to the OVERALL REQUIREMENTS of the item. (Le) • Beneficial TRENDS are evident in areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) • Some current PERFORMANCE LEVELS have been evaluated against relevant comparisons and/or BENCHMARKS and show areas of good relative PERFORMANCE. (C) • Organizational PERFORMANCE RESULTS are reported for most KEY student and other CUSTOMER, market, and PROCESS requirements. (I)
70%, 75%, 80%, or 85%	• Good-to-excellent organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to the MULTIPLE REQUIREMENTS of the item. (Le) • Beneficial TRENDS have been sustained over time in most areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) • Many to most TRENDS and current PERFORMANCE LEVELS have been evaluated against relevant comparisons and/or BENCHMARKS and show areas of leadership and very good relative PERFORMANCE. (C) • Organizational PERFORMANCE RESULTS are reported for most KEY student and other CUSTOMER, market, PROCESS, and ACTION PLAN requirements. (I)
90%, 95%, or 100%	• Excellent organizational PERFORMANCE LEVELS are reported that are fully responsive to the MULTIPLE REQUIREMENTS of the item. (Le) • Beneficial TRENDS have been sustained over time in all areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) • Industry and BENCHMARK leadership is demonstrated in many areas. (C) • Organizational PERFORMANCE RESULTS and PROJECTIONS are reported for most KEY student and other CUSTOMER, market, PROCESS, and ACTION PLAN requirements. (I)

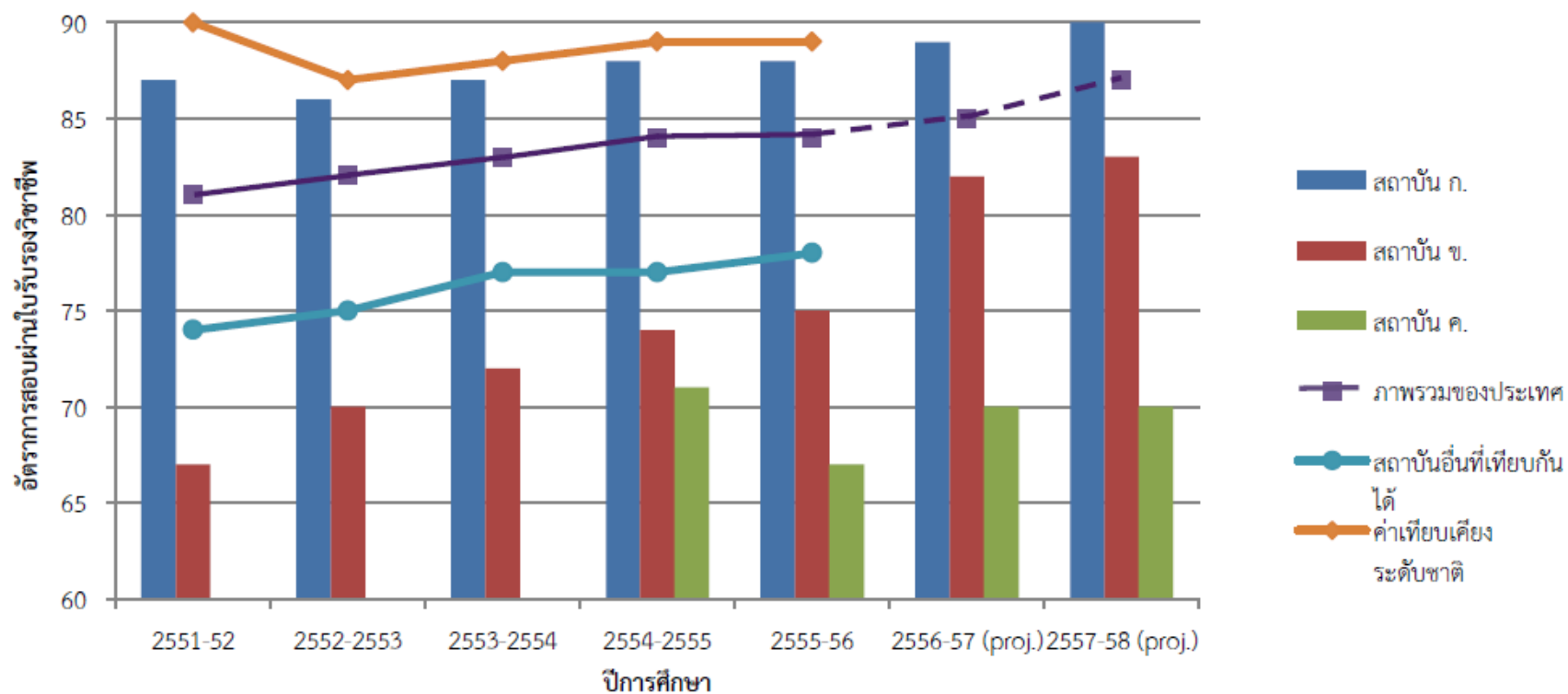
การประเมินผลลัพธ์: LeTCI

Level : ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend : แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison : ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ
และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration : การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้)
กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด
กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงร่าง
องค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6)



กราฟแสดงอัตราการศึกษาผ่านใบรับรองวิชาชีพ



รู้เรา รู้เขา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
- สมรรถนะหลักขององค์กร
- บุคลากร
- สินทรัพย์สำคัญ
- กฎระเบียบที่สำคัญ
- โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแล
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

รู้เรา

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่กระทบสถานะการแข่งขัน
- ลำดับการแข่งขันและคู่แข่งหลัก
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

รู้เขา

- ผลิตภัณฑ์และบริการหลัก
- ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก
- ผู้ส่งมอบและพันธมิตรหลัก

Vision Mission & Values

- ผลิตภัณฑ์และบริการ

- หลักสูตร
- งานวิจัย
- การบริการทางวิชาการ

- ลูกค้า

- นักศึกษา
- ผู้ใช้ผลงานวิจัย
- ผู้รับบริการทางวิชาการ



- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ผู้ใช้บัณฑิต
 - หน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย



- ลำดับการแข่งขันและคู่แข่งหลัก





1. การนำองค์กร



2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์



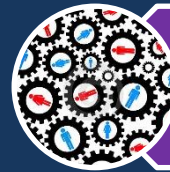
3. การมุ่งเน้นลูกค้า



4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



5. การมุ่งเน้นบุคลากร



6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

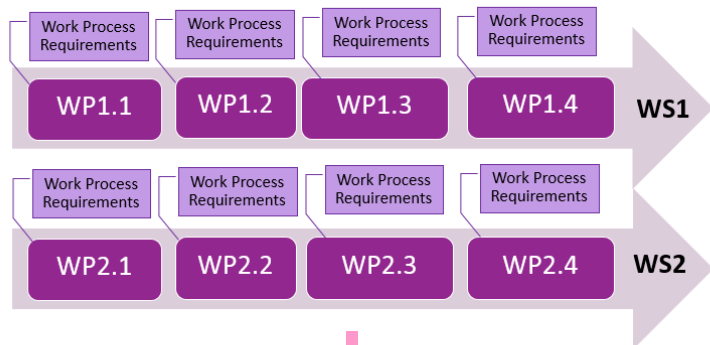
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และธรรมาภิบาล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

Work Systems – Work Processes



Program Requirements

**Key Ed.
Programs**

Key Services

Service Requirements

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

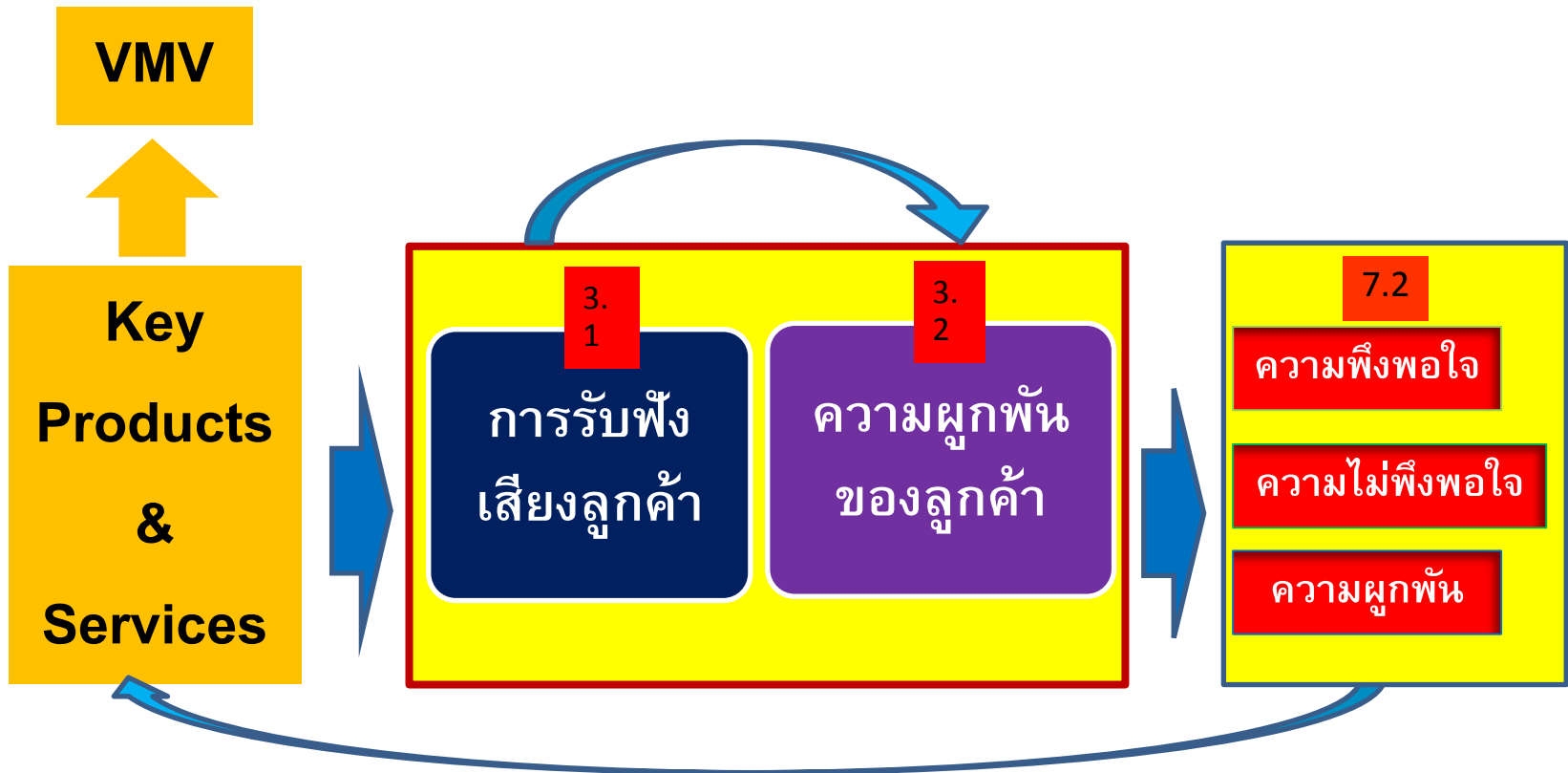
นวัตกรรม

ควบคุมต้นทุน

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

3. Customers & 7.2 Customer-Focused Results



7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ที่ทำงาน

สิทธิประโยชน์
และนโยบายด้านบุคลากร

ความผูกพันของบุคลากรและผล
การปฏิบัติการ

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

- ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแล



ผลลัพธ์ของ 2.1-2.2

- ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแล
- ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน
- ผลลัพธ์ด้านประเพณีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
- ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์
การดำเนินการด้าน
งบประมาณ การเงิน และ
ตลาดของ สถาบันเป็น
อย่างไร

- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้าน
การเงินคืออะไร
- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้าน
ตลาด คืออะไร

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และตลาด

- (1) ผลการดำเนินการด้าน
งบประมาณและการเงิน
- (2) ผลการดำเนินการด้าน
ตลาด

1. Focus on your organization's most critical performance results.
2. Report **levels, trends, and comparisons**, and show **integration**.

- เน้นผลลัพธ์ที่สำคัญให้ครบตามที่ระบุไว้ใน**เกณฑ์** และตามที่ระบุใน**บริบทขององค์กร**ตามหมวดต่าง ๆ
- เพื่อให้การนำเสนอผลลัพธ์มีประสิทธิภาพต้องนำเสนอ
 - ระดับของผลการดำเนินการ
 - แนวโน้มเพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลง
 - เปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์กรอื่นที่เหมาะสม
- ควรแสดงข้อมูลล่าสุดถึงแม้จะไม่เห็นแนวโน้มหรือข้อมูลเปรียบเทียบที่ชัดเจน
- นำเสนอให้กระชับ เข้าใจง่าย ใช้กราฟ/ตาราง ระบุเรื่องกราฟ/ตาราง ให้ชัดเจน ปรับข้อมูลให้เป็นฐานเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

การประเมินผลลัพธ์: LeTCI

Level : ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend : แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison : ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ
และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration : การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้)
กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด
กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงร่าง
องค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6)

- **Levels** refers to your **current** level of performance
- เทียบกับผลในอดีต การคาดการณ์ เป้าหมาย และการเทียบเคียง (ต่ำกว่า ดีกว่า เป็นเลิศ)

- **Trends** refers to
 - the **rate** of your performance improvements or the **sustainability** of good performance (i.e., the slope of trend data)
 - the **breadth** (i.e., the extent of deployment) of your performance results

แนวโน้ม (Trends)

- ทิศทางและการปรับปรุง (เป็นที่น่าพอใจ / ไม่เปลี่ยนแปลง / ไม่เป็นที่น่าพอใจ)
- จำนวนจุดอ้างอิง (อย่างน้อย 3 จุด)
- การดู trend เป็น areas (**few, many, most**)
- ความครอบคลุมในทุกภาคส่วน (breadth)
- มีคำอธิบายถ้ามี variations

- **Few/little** = **5 - 15 %**
- **Some** = **15 - 30 %**
- **Many** = **30 - 50 %**
- **Most** = **50 - 80 %**
- **Nearly all** = **80 – 100 %**

Comparison

- **Comparisons** refers to
 - your performance relative to appropriate comparisons, such as **competitors** or organizations similar to yours
 - your performance relative to **benchmarks** or **industry leaders**

การเปรียบเทียบ (Comparisons)

- การเทียบเคียงกับคู่แข่ง ค่าเฉลี่ยหรือผู้นำของอุตสาหกรรมนั้น ในผลลัพธ์ที่สำคัญ
- มีความสม่ำเสมอ

Industry mean

Best competitor

Best-in-class performance



- **Integration** refers to
 - the *extent to which* your results measures (often through **segmentation**) address important customer, product and service, market, process, and action plan performance requirements identified in your Organizational Profile and in Process Items
 - your results include valid indicators of **future performance**
 - your results are **harmonized across processes and work units** to support organization-wide goals

บูรณาการ (Integration)

- สัมพันธ์กับ**ข้อกำหนด**
- **โดยแยกตามกลุ่มที่จัดไว้ (Segmentation)** (ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหัวข้อกระบวนการงาน)
- มีความสอดคล้องทุกกระบวนการและหน่วยงานเพื่อสนับสนุน**เป้าประสงค์**ขององค์กร
- มีผลคาดการณ์ใน**อนาคต**

Ten Rules to Use When Preparing Graphics for Your Application

1. มีคำอธิบายภาพ
2. ไม่ต้องอธิบายข้อมูลอย่างละเอียด
3. ไม่ควรมีข้อมูลเกิน 2 เรื่อง ต่อภาพ
4. ในกราฟต้องกำหนดเป้าหมาย
5. ใช้กราฟที่มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
6. กำหนดมาตราส่วนให้เหมาะสมกับข้อมูล
7. มีเส้นแบ่งก่อนและหลังการพัฒนา
8. ใช้กราฟที่เป็นมาตรฐาน
9. ระบุส่วนประกอบของกราฟครบถ้วน
10. ใช้กราฟที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งเหยิง

Rule #1: Explain Graphics in the Text

- กราฟทุกรูปควรมีคำอธิบาย
- เป็นการสรุปผลลัพธ์จากกราฟที่แสดงไว้
- ***Figure 7.1a presents a summary of our major quality results compared to our foremost competitor: DMI. As you can see, we are superior to them in each of the six measures of quality results depicted in the bar graph.***

Rule #2: Don't Duplicate Information from Graphics in the Text

- ตรงกันข้ามกับกฎข้อที่ 1
- ไม่จำเป็นต้องอธิบายทุกอย่างในภาพอย่างละเอียดมากเกินไป จนเป็นการใช้เนื้อที่ของรายงานอย่างไม่คุ้มค่า

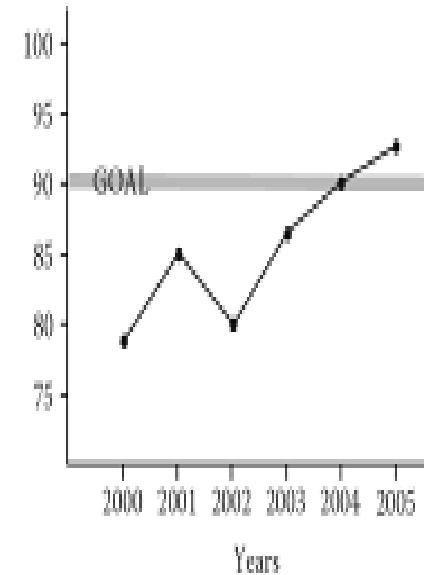


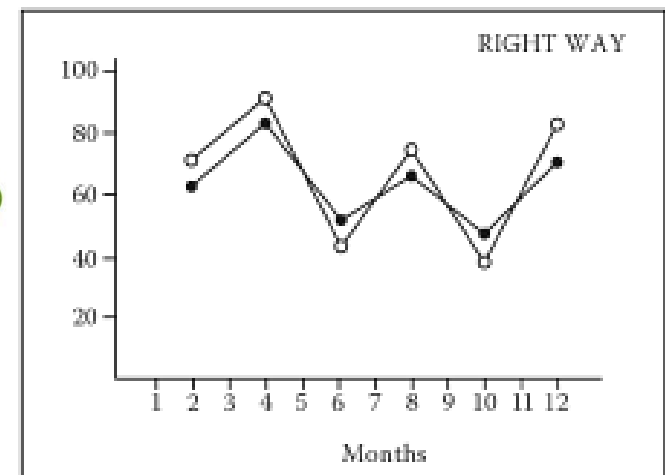
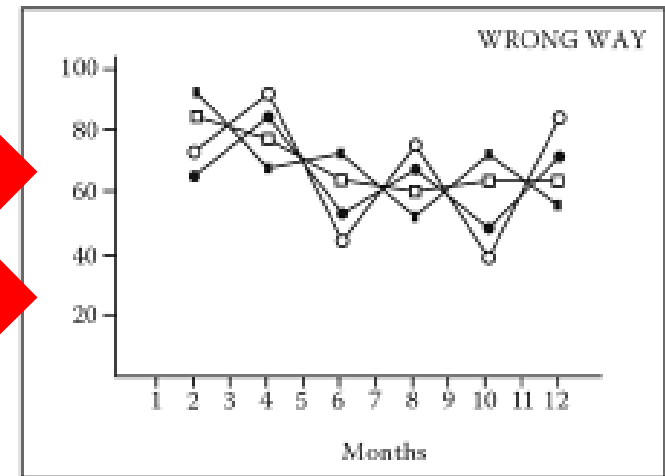
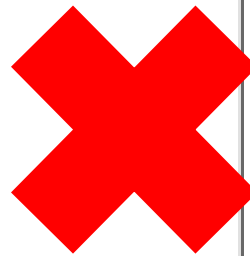
Figure 2.5: What Not to Do When Explaining Graphics

For example:

The data in Figure 7.8 show that our levels of customer satisfaction have improved by over 80% in the last two years. We have shown steady improvements over each of the last five years.

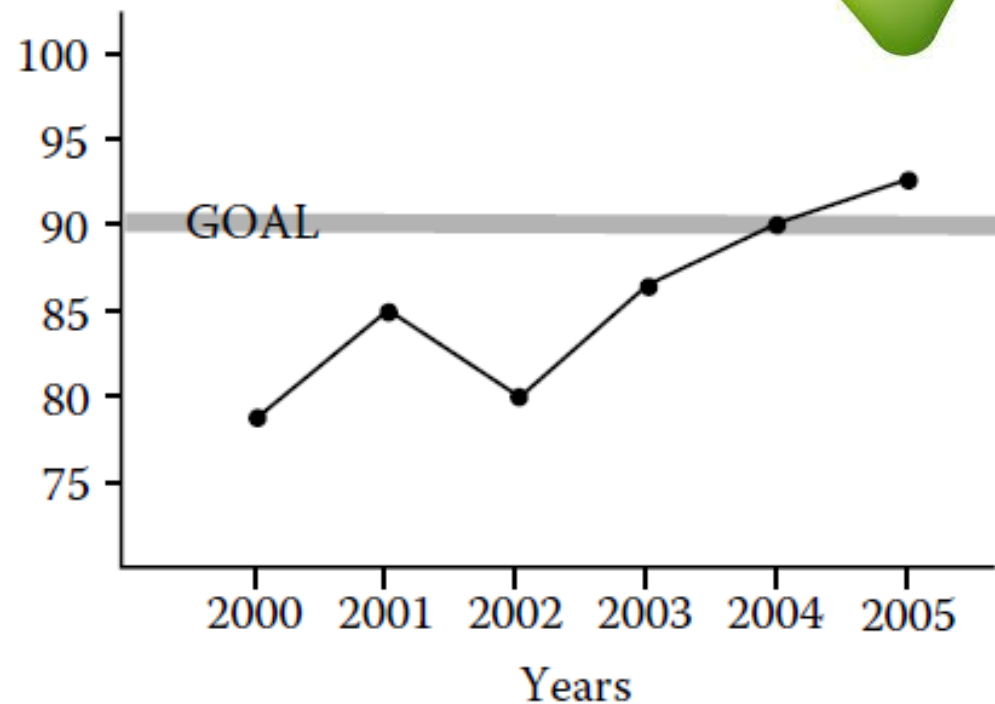
Rule #3: Don't Include More Than Two Lines of Data on Any One Graph

- ในหนึ่งรูปไม่ควรแสดงข้อมูลเกินสองเรื่อง
- อย่าพยายามประหยัดเนื้อที่โดยรวมกราฟเข้าด้วยกันมากเกินไป จนทำให้เกิดความสับสนในการประเมิน



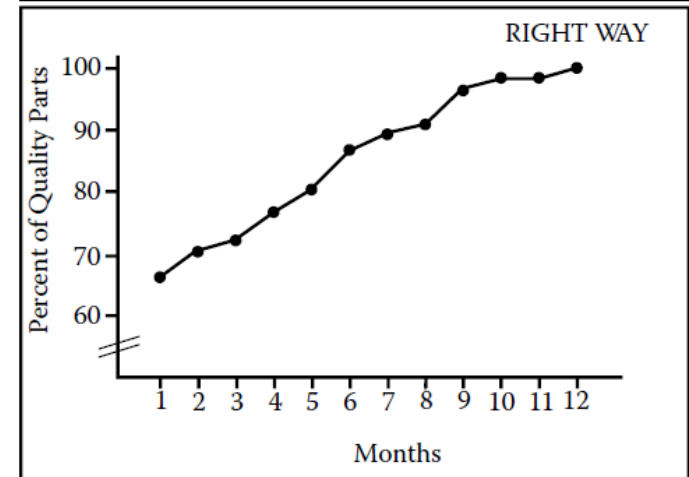
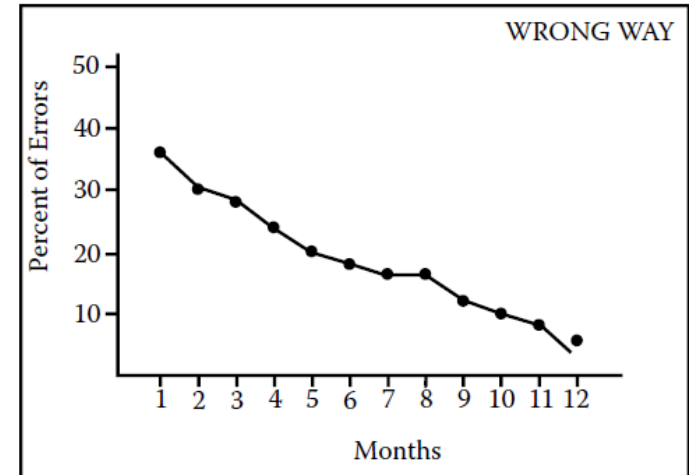
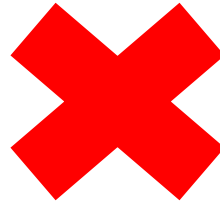
Rule #4: Graphs Should Depict Goals or Targets

- เป้าหมายควรมีการแสดงไว้ในรูปทุกรูป



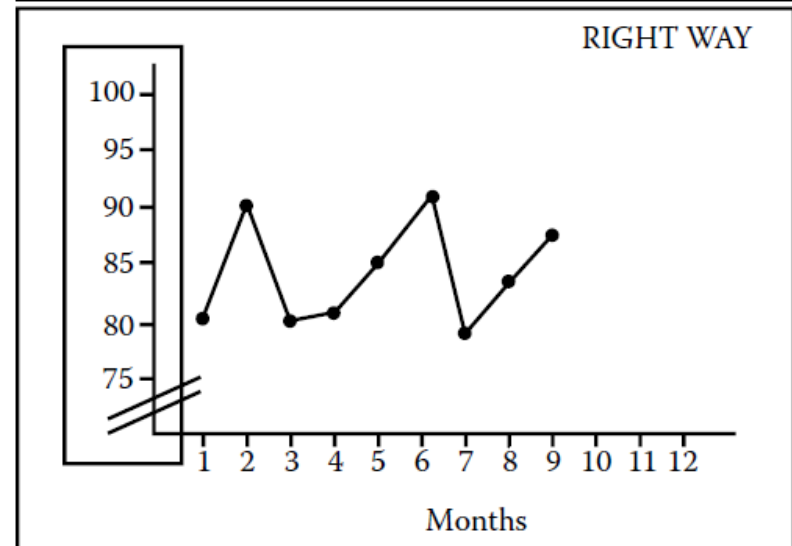
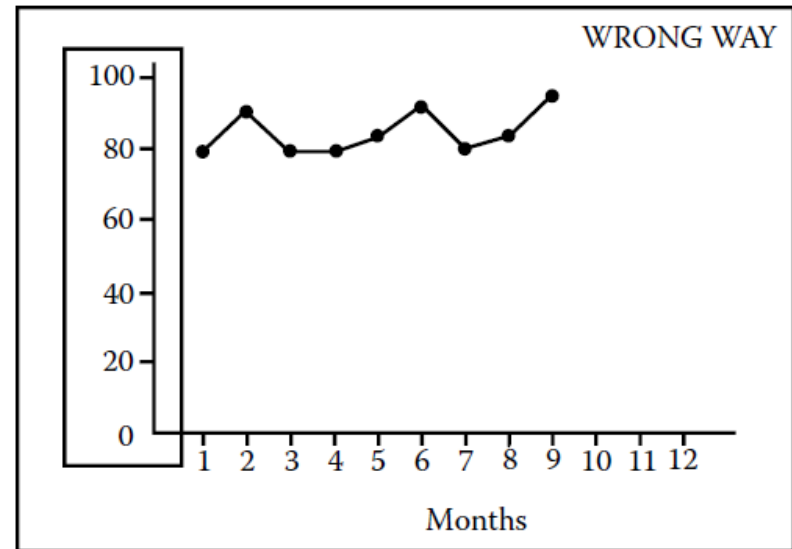
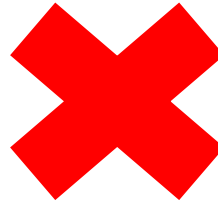
Rule #5: Graphs of Performance Indices Should Show Improvement Using an Ascending Line

- ในเรื่องเดียวกัน แสดง
แนวโน้มเชิงบวกเพิ่มขึ้น
ดีกว่าการแสดงแนวโน้ม
เชิงลบที่มีน้อยลง



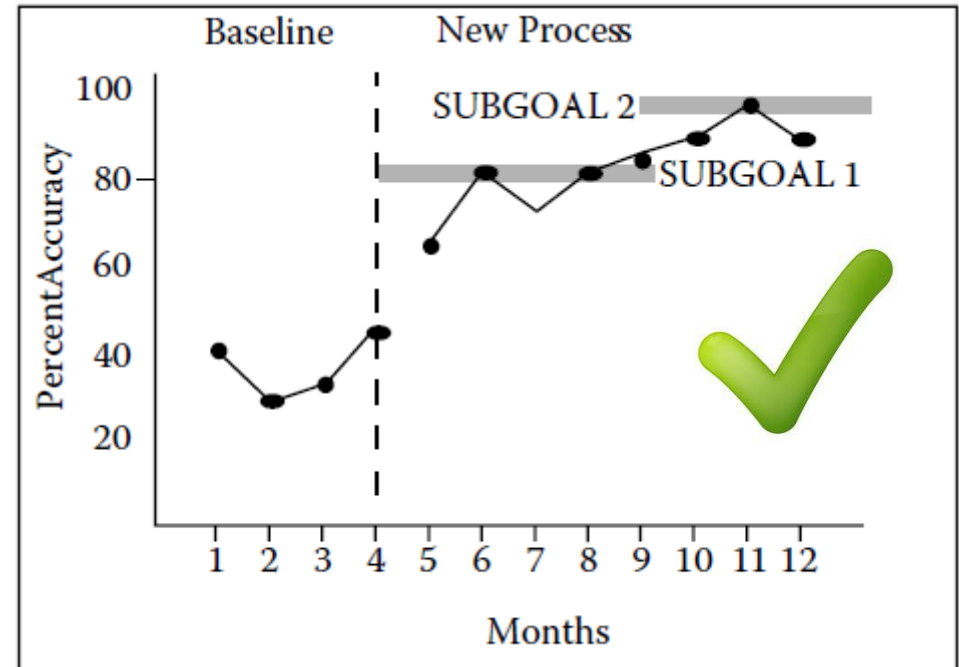
Rule #6: Scales on Graphs Should Be Set Up to Show Maximum Variability in the Data

- ควรกำหนดมาตราส่วนให้เหมาะสม



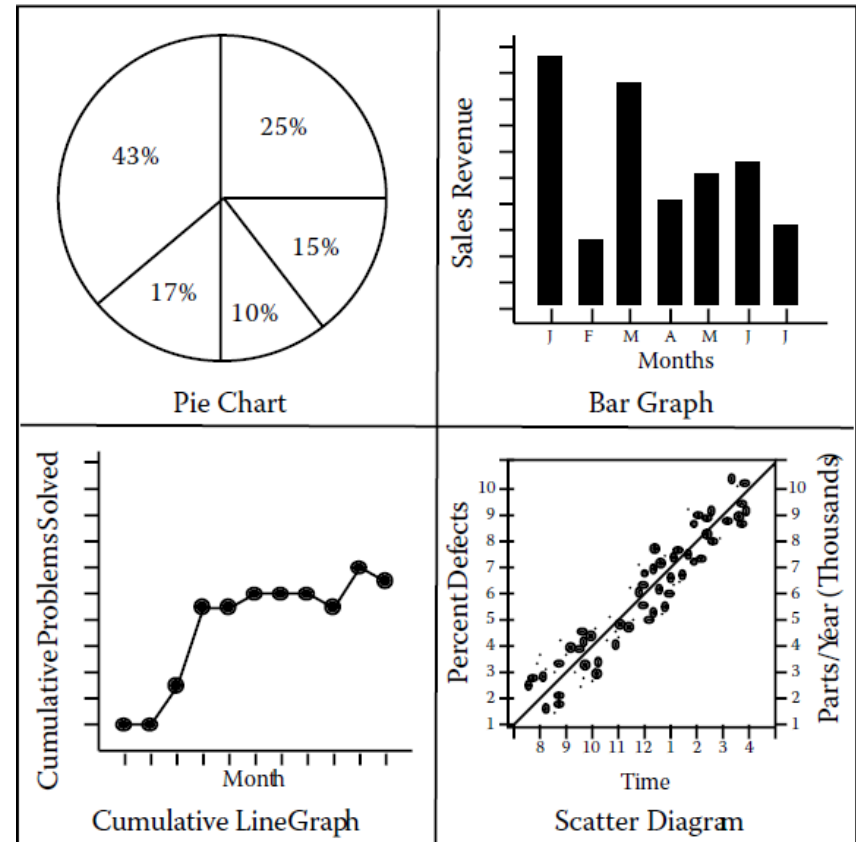
Rule #7: Separate Baseline Data from Post-improvement Effort Data

- ใช้เส้นประแนวตั้งแบ่งส่วนก่อนและหลังการพัฒนา
- ไม่ควรเขียนเส้นกราฟให้ต่อเนื่องกัน



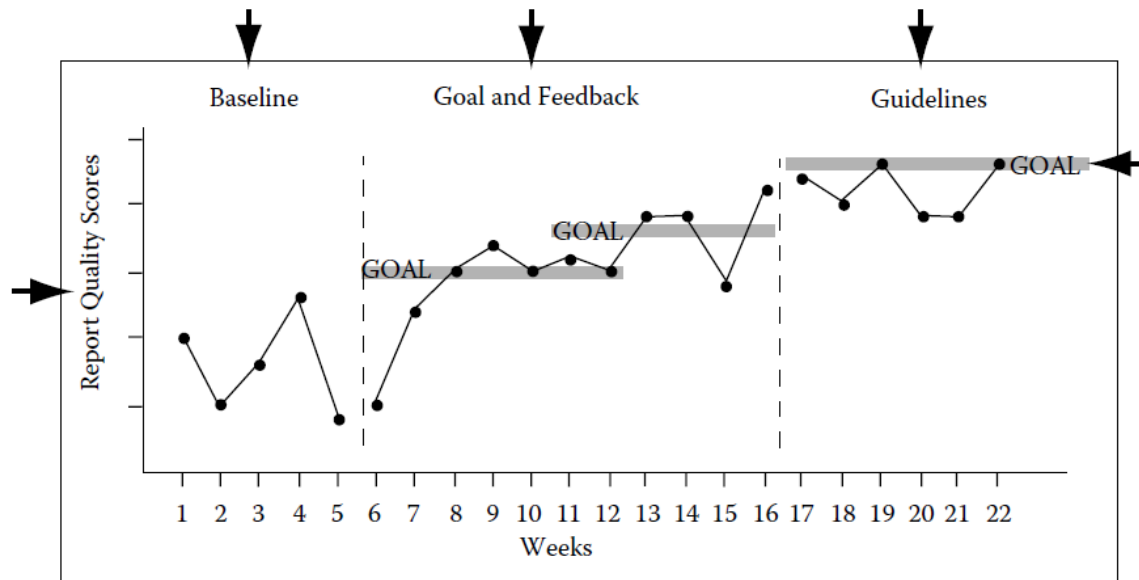
Rule #8: Use Standard Graphing Formats

- ใช้กราฟให้ถูกประเภท
- กราฟแท่งใช้ในการเปรียบเทียบ กราฟเส้นต่อเนื่องใช้ดูแนวโน้มเทียบกับเวลา



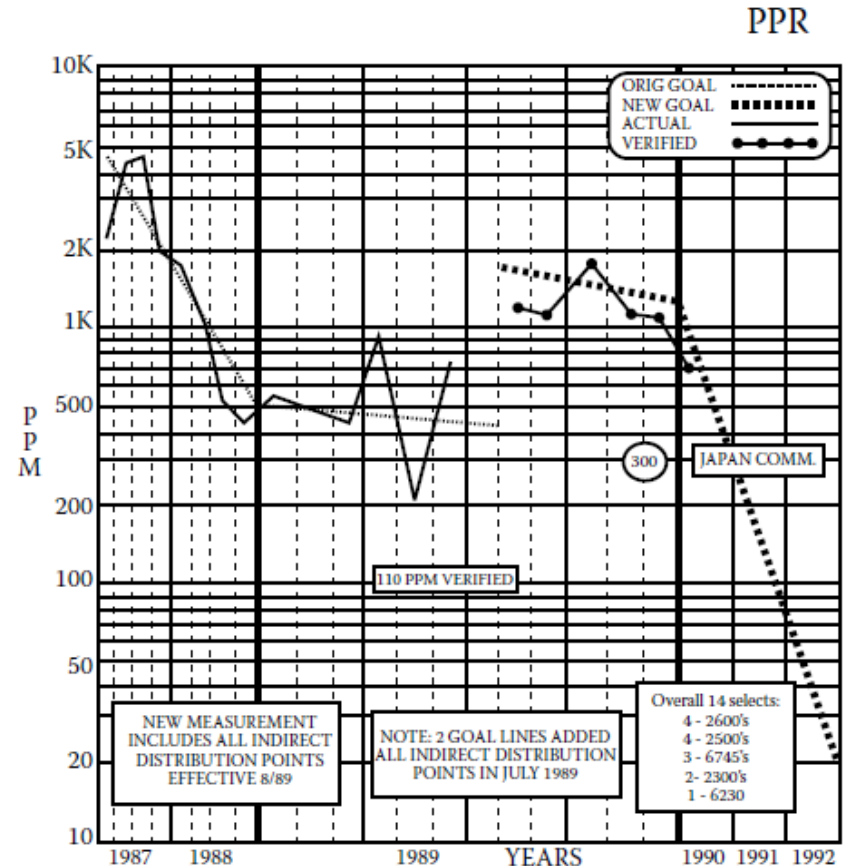
Rule #9: Graphs Should Be Clearly and Specifically Labeled

- ให้ใช้เวลาเป็นแกนนอน และระบุส่วนประกอบให้ครบถ้วน รวมถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระยะเวลาที่เฉพาะเจาะจงลงไป



Rule #10: Graphs Should Be Simple and Free of Clutter

- กราฟควรเรียบง่าย
ไม่สับสน และยากต่อ
การแปลผล



Q & A

