

## SVM002 : Enterprise Performance Management.

### หลักการและเหตุผล :

หลักสูตรนี้เป็นแนวคิดของการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร โดยเนื้อหาจะระบุดังการวางแผน และการระบุเกณฑ์การวัดผลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ พร้อมนำเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้ามาช่วยในการดำเนินการวิเคราะห์วัดผล เพื่อให้ไปสู่การรายงานผล การดำเนินการอันเป็นการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ :

- เพื่อให้เกิดความเข้าใจของการวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- สามารถวางแผน และระบุเกณฑ์การวัดผลองค์กรสู่การปฏิบัติได้
- เข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการวัดผลการทำงาน
- เข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์วัดผลประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- ทราบถึงเครื่องมือ และแนวคิดในการวัดผลประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำแนวคิดเครื่องมือในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพมาเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม
- มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ :

- **กลุ่มผู้เรียน: ผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง**  
การบริหารจัดการประสิทธิภาพองค์กรจะดำเนินการแบ่งออกเป็นระดับต่างๆตั้งแต่การกำหนดและการวางแผน การสั่งการดำเนินงาน และการวิเคราะห์เฝ้าดู ซึ่งในหลักสูตรนี้จะมุ่งเน้นด้านการกำหนดและการวางแผน ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง
- **กลุ่มผู้เรียน: ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านฐานข้อมูล**  
การบริหารจัดการประสิทธิภาพองค์กรจะดำเนินการแบ่งออกเป็นระดับต่างๆตั้งแต่การกำหนดและการวางแผน การสั่งการดำเนินงาน และการวิเคราะห์เฝ้าดู ซึ่งในหลักสูตรนี้จะมุ่งเน้นด้านการสั่งการ และการดำเนินงาน ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านฐานข้อมูล
- **กลุ่มผู้เรียน: นักวิเคราะห์ข้อมูล และผู้พัฒนาระบบ**  
การบริหารจัดการประสิทธิภาพองค์กรจะดำเนินการแบ่งออกเป็นระดับต่างๆตั้งแต่การกำหนดและการวางแผน การสั่งการดำเนินงาน และการวิเคราะห์เฝ้าดู ซึ่งในหลักสูตรนี้จะมุ่งเน้นด้านการวิเคราะห์ และการเฝ้าดูซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของนักวิเคราะห์ข้อมูลและผู้พัฒนาระบบ

### ผลที่ได้หลังการอบรม:

1. ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดผลประสิทธิภาพระดับองค์กรสู่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ทราบเกี่ยวกับรูปแบบและแนวคิดการบริหารจัดการประสิทธิภาพองค์กร
3. ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารข้อมูลเพื่อนำเสนอในมิติประสิทธิภาพการดำเนินงาน
4. ทราบถึงแนวคิดการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร
5. ทราบถึงการใช้เครื่องมือ Opensource หรือคลาวด์ที่เปิดให้บริการ ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล
6. มีความรู้ภาพรวมของการจัดเก็บข้อมูล และ Datawarehouse
7. ความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบัน
8. ทราบถึงแนวคิดการวิเคราะห์ระบบแบบต่างๆโดยเฉพาะ What-if
9. รู้จักเครื่องมือ Opensource ที่ใช้นำเสนอในการดำเนินงานวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบ
10. นำแนวคิดการวิเคราะห์และเครื่องมือที่ใช้มาประยุกต์กับงานที่ดำเนินการ

### เนื้อหาการอบรม :

#### ภาคที่ 1 การออกแบบ และการวางแผน

##### **1. Performance Management Strategy and Framework**

การระบุกลยุทธ์การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในรูปแบบที่เหมาะสม เช่น Top Down  
เกณฑ์การวัดผลแบบ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยวิเคราะห์ด้านการเงิน ความพึงพอใจผู้ใช้  
กระบวนการภายใน และนวัตกรรม

การระบุ และการวางแผน

- การวางแผนกลยุทธ์
- การวิเคราะห์ Portfolio
- การระบุเป้าหมายที่ดำเนินการ

## 2. การกำหนดเกณฑ์วัดผลประสิทธิภาพ

วงจรชีวิตของการจัดการประสิทธิภาพ

- วิสัยทัศน์ > กลยุทธ์ > เป้าหมาย > เปรียบเทียบ > วัดผล > พิจารณา/ตัดสินใจ > กิจกรรม และปรับปรุง

การวิเคราะห์เกณฑ์วัดผลจากมุมมององค์กรไปสู่ การวัดผลระดับองค์กร (CPI) กระบวนการปฏิบัติงาน(KPI) โครงการต่าง (PPI) หน่วยงาน (DPI) บุคคล (PI)

## 3. การวางแผนงบประมาณ และการทำนายทิศทาง

การวางแผนการลงทุนตามกลยุทธ์ และกรอบมาตรฐาน โดยยึด กรอบการวัดผลที่ระบุใน BSC ไปสู่ CPM หรือ Corporate Performance Monitor (CPM), Business Planning & Simulation(BPS), Stakeholder Relationship Management (SRM), Business Consolidation(BCS) และ Business Information Collection (BIC)

## 4. การจัดการรายงาน และการวิเคราะห์ผล

การรายงาน Dashboard ให้กับผู้บริหาร

การจัดรายงานระบบ EIS เพื่อวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ผลที่ได้

## ภาคที่ 2 การบริหารจัดการข้อมูล

### 5. รูปแบบข้อมูล และความถูกต้อง

เป็นการกล่าวถึงการดำเนินการนำข้อมูลเข้ามาเพื่อที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจปัจจัยที่จะนำเข้าข้อมูล

- ตารางข้อมูล Fact Table
- การกำหนดเกณฑ์วัดผล
- มิติในการวิเคราะห์รายงาน
- รูปแบบ หรือเกณฑ์มาตรฐานที่นำมาดำเนินการวิเคราะห์ประสิทธิภาพข้อมูล

### 6. การออกแบบสถาปัตยกรรมทางเทคนิค EPM

- การวิเคราะห์ข้อมูลแบบมีโครงสร้าง (RDBMS) และไร้โครงสร้าง (BigData)
- แนวคิดเกี่ยวกับ Sensimental และการออกแบบดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์
- แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้คลาวด์ และการตั้งเครื่องแม่ข่ายขึ้นเอง
- ความเข้าใจเครื่องมือ Opensource กับเครื่องมือเชิงพาณิชย์ที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 7. เครื่องมือในการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูล

- ความเข้าใจเกี่ยวกับ Dataware house
  - ตัวอย่างสถาปัตยกรรมทำงานของ Hadoop และการออกรายงานผลดำเนินงานในมิติต่างๆ
  - ตัวอย่างสถาปัตยกรรมทำงานของ Data Mining ของ Microsoft SQL Server
  - ตัวอย่างการดำเนินการวิเคราะห์ระบบ Anormally detection
- โลกความเป็นจริงกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

### 8. การวางแผนกิจกรรมในการแก้ไขปัญหา (Incident/Problem Management)

การจัดเก็บกิจกรรมการบันทึกปัญหา และรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น

## ภาคที่ 3 การวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล

### 9. เครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ และแสดงฟังก์ภาพ

- a. Base-case analysis
- b. What-if analysis
- c. Breakeven analysis
- d. Optimization analysis
- e. Risk Analysis

**10. ฟังก์ชัน What-if กับ Microsoft Excel**

- การวางแผนการวิเคราะห์ เริ่มจากการกำหนดปัญหา การนำค่าเข้า ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผลที่ได้ และการวิเคราะห์ที่ได้
- การสร้างตารางข้อมูล ซึ่งจะวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องไปหนึ่งหรือสองตัวแปร
- การใช้ Goal Seek เพื่อระบุเป้าหมายที่ต้องการ
- การเตรียมการแก้ไขปัญหาด้วย Solver โดยระบุเป้าหมายเขตที่วางไว้

**11. ฟังก์ชันประเมินผล และการทำนายผลดำเนินการ**

นำแนวคิดของ What-if มาวิเคราะห์ Benchmarking, Scenarios, Parametric sensitivity tools, Tornado charts เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

- การใช้ Scenario Manager เป็นฟังก์ชันหนึ่งที่อยู่ใน Excel ที่สามารถระบุตัวแปรได้ถึง 32 ตัวแปร
- การออกรายงานสรุปใน Scenario Management
- การใช้ประเมินผลแบบ Benchmarking กับวิเคราะห์คะแนนที่ดำเนินการเปรียบเทียบ

**12. กระบวนการวางแผนกับกลยุทธ์ และการดำเนินงาน**

- วัดผลดำเนินงานจากข้อมูลที่รวบรวมเพื่อดำเนินการสรุปผลต่อกลยุทธ์ ของการปฏิบัติกับกลยุทธ์ที่วางไว้
- นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาประเมินความเหมาะสม และดำเนินการ Change Management กับกิจกรรมที่ดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสม

**วิทยากร :**

อาจารย์ขจร สีนอภิรมย์สรานู

- วิทยากรประจำสถาบันวิทยากร สวทช.
- Microsoft Certified Technology Specialist
- Microsoft Certified System Engineer: Security
- Microsoft Certified System Administration: Messaging
- Microsoft Certified Professional
- Microsoft Certified Trainer
- Microsoft Certified IT Professional
- Microsoft Certified Database Administration
- ITIL Foundation V2 & V3, Comtia Security+

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม : 5 วัน (30 ชั่วโมง)

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

**สถานที่ฝึกอบรม :**

สถาบันวิทยากร สวทช.

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

**วิธีการสำรองที่นั่ง :**

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ

โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887

โทรสาร: 0 2644 8110

Website: [www.NSTDAAcademy.com](http://www.NSTDAAcademy.com)

E-mail: [training@nstda.or.th](mailto:training@nstda.or.th)