

TTML12 : Strategic Workforce Planning and Analysis in Service

Description :

หลักสูตร Strategic Workforce Planning and Analysis in Service “การวางแผนและวิเคราะห์กำลังคนเชิงกลยุทธ์” จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญในการวางแผนกำลังคน ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อกำลังคน การประมาณกำลังคนขั้นพื้นฐานและขั้นสูง สาเหตุความผันผวนในงานบริการและกลยุทธ์ในการรับมือ เทคนิคการจัดกำลังคนเพื่อรับมือช่วงพีค กระบวนการในงานบริการที่ควรใช้ไอที และองค์ประกอบในการวางแผนกำลังคน

Instructor :	Training Date : 18-19 สิงหาคม 2569
avatar	fee : 10,000 ฿ (ราคายังไม่รวม Vat 7%)
<small>Image not found or type unknown</small>	Days & Duration : 2 Day(s) 12 Hour(s)
Mr.Visoot	Time : 09:00:00 - 16:00:00
Luechaichalermsook	Language : Thai
<small>Consulting Director (IT Project Management and Process Improvement)</small>	Venue : Training Room 3rd floor, Software Park Building Chaengwattana Road, Nonthaburi
	Type : Classroom
	Category : Management Skills

Objectives :

- เพื่อวางแผนจำนวนบุคลากรในงานบริการอย่างเหมาะสม
- เพื่อบริหารต้นทุนในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ
- เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

Target Group :

- Service Manager
- Service Team Leader
- Branch Manager
- HR workforce analyst
- ผู้เกี่ยวข้องกับการวางแผนกำลังคน
- ผู้สนใจทั่วไป

Benefits :

การวางแผนและจัดการกำลังคนในงานบริการมีความซับซ้อนและยากกว่างานด้านการผลิตสินค้า เนื่องจากงานบริการจับต้องไม่ได้ และไม่สามารถสต็อกคลังหน้างานบริการเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม การมีกำลังคนน้อยเกินไปจึงมีความอ่อนไหวอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม การมีกำลังคนมากเกินไปก็ส่งผลต่อเงินเดือนและค่าจ้างซึ่งเป็นต้นทุนประมาณ 50%-70% ของต้นทุนทั้งหมด และคิดเป็นส่วนต้นทุนที่สูงมากในอุตสาหกรรมงานบริการ

ทิศทางของประเทศมุ่งไปทางงานบริการมากขึ้น การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์เพื่อให้มีกำลังคนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางองค์กร จึงเป็นการบริหารจัดการต้นทุนและความพึงพอใจลูกค้าในเวลาเดียวกัน

ผู้เข้าอบรมหลักสูตร “การวางแผนและวิเคราะห์กำลังคนเชิงกลยุทธ์” จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญในการวางแผนกำลังคน ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อกำลังคน การประมาณกำลังคนขั้นพื้นฐานและขั้นสูง สาเหตุความผันผวนในงานบริการและกลยุทธ์ในการรับมือ เทคนิคการจัดกำลังคนเพื่อรับมือช่วงพีค กระบวนการในงานบริการที่ควรใช้ไอที และองค์ประกอบในการวางแผนกำลังคน

Course Outline :

[Day1](#)

1. Introduction to Manpower Planning in Service
2. Key Factors Influencing Manpower Requirements
3. Causes of service time are high variation
4. Basic Manpower Estimation Methodologies
5. Accounting for Non-Productive Time and Attrition

[Day2](#)

6. Advanced Techniques for Manpower Planning
 - Time Series
 - Regression Analysis
7. Key strategies to reduce service time variability
8. Managing the peak time period of service
9. Service processes and activities should be improved using IT
10. Developing a Comprehensive Manpower Plan

Payment Condition :

Payment can be made by:

1. Cash or Credit Card or Bank Cheque payable to [สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ](#) or [National Science and Technology Development Agency](#) (a post-dated cheque is not accepted) on the first day of the service or within the last day of the service.
2. Account transfer and send the proof of the payment (the deposit slip) via email xxx@swpark.or.th
 - ธนาคารกรุงเทพ สาขาอุทยานวิทยาศาสตร์
Saving Account Number: 080-0-00001-0
Account Name: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
 - ธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดไท
Saving Account Number: 152-1-32668-1
Account Name: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

Notes:

- Withholding tax (3%) is exempt.
- Should you need to withdraw, you must send the notice of the withdrawal in writing no later than 7 working days before the commencement date. The cancellation less than 7 days will be subject to a fine of 40% of the fee.
- Software Park Thailand reserves the rights to cancel courses due to unforeseen circumstances.

Contact Person :

For more information, contact our course coordinator on:

Name: Kotchaphan Aokdeelert

Tel: +66-2583-9992 Ext. 81425

Email: ttd@swpark.or.th

You are encouraged to use the course schedule as a guide to plan your training.

The schedule is accessible at www.swpark.or.th for more information.

