

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ผู้เขียน นายธีรเชษฐ์ สนิธิพันธ์ศักดิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ธัญยานี โพธิสาร

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และประชุมระดมสมองผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและเก็บข้อมูลจากเอกสารแล้วนำมาวิเคราะห์ และรายงานผลการศึกษา ซึ่งแบ่งกระบวนการของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกที่ทำการศึกษาเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์เป้าหมายของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 2) การตรวจสอบงานทางเทคนิคที่ควรดำเนินการด้วยตนเองหรืองานที่ควรจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3) การจัดทำข้อกำหนดต่างๆ ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และ 4) การกำหนดเวลาการทำงานของแต่ละงานให้กับหน่วยงานภายนอก โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เป้าหมายของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก จากการศึกษาพบว่าการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกขององค์กรอยู่ในช่วงที่ 2 เป็นช่วงของการพัฒนาการจัดจ้าง ที่มีเป้าหมายอยู่ 2 ประการคือ 1) เพื่อแบ่งเบางานที่ไม่ใช่งานหลัก และ 2) เพื่อลดต้นทุนในการปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาเครือข่ายฯ โดยให้ปฏิบัติงานในกระบวนการด้านงานบำรุงรักษาอุปกรณ์องค์ประกอบสถานีฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบงานทางเทคนิคที่ควรดำเนินการด้วยตนเองหรืองานที่ควรจัดจ้างหน่วยงานภายนอก จากการศึกษาพบว่างานบำรุงรักษาอุปกรณ์องค์ประกอบสถานีฐานเป็นงานที่จัดอยู่ในงานสนับสนุนงานหลักขององค์กร (Support Core Competency) มีรูปแบบการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นแบบคัดเลือกหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินงานภายในประเทศ คัดสรรจากหน่วยงานในประเทศ และใช้การบริหารจัดการแบบยึดหลักตามกระบวนการขององค์กร แต่สามารถที่จะให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการได้ ซึ่งทีมงานการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกจะมาจาก 3 ฝ่ายคือ 1) ฝ่ายวิศวกรรมภาคเหนือ 2) ฝ่ายจัดจ้างและจัดซื้อ และ 3) ฝ่ายกฎหมาย ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการจัดจ้าง และประเมินผลการคัดเลือกหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำข้อกำหนดต่างๆ ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก จากการศึกษาพบว่ากรอบข้อกำหนดที่ใช้ในการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอกมี 3 ประการคือ 1) กรอบข้อกำหนดทางภาพรวมของการจัดจ้าง 2) กรอบข้อกำหนดทางการเงิน และ 3) กรอบข้อกำหนดทางกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดเวลาการทำงานของแต่ละงานให้กับหน่วยงานภายนอก จากการศึกษาพบว่าระดับการให้บริการจะต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ 1) ด้านเป้าหมายภาพรวมของหน่วยงานภายนอก และ 2) ด้านเป้าหมายของงานแต่ละใบงาน (Job) ซึ่งข้อมูลจะจัดเก็บอยู่ในระบบ Trouble Ticket System (TTS) โดยนำผลดังกล่าว มาสรุปรายงานประจำเดือนเพื่อใช้ติดตามผลงาน ต่อไป

**Independent Study Title** Network Maintenance Outsourcing Plan for Cellular Network of Advanced Info Service Public Company Limited, Northern Region

**Author** Mr. Theerachet Sonthiphansak

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Nittaya Jarengprasert Chairperson

Lecturer Thunyane Pothisarn Member

### ABSTRACT

The objective of this Independent Study is to develop a Network Maintenance Outsourcing Plan for Cellular Network of Advanced Info Service Public Company Limited, Northern Regions By gathering data from interviews and brainstorm meetings with management and staffs directly involving in outsourcing process the data were analyzed and reported including the four steps of the outsourcing process. These processes consisted of (1) analyzing of goal for outsourcing (2) auditing technical work and determining the suitability for in-house development or outsourcing (3) preparing the term of reference (TOR) for outsourcing and (4) scheduling timetable for outsourcing tasks. The details of each process were as follows:

Process 1: Analyzing of goal for outsourcing

The study found that outsourcing occurs during phase II (development of outsource) targeting two goals (1) eliminate non-core tasks and (2) lower cost of network maintenance particularly in the process of site facility maintenance.

Process 2: Auditing technical work and determining the suitability for in-house development or outsourcing

The study found that site facility maintenance is supporting core competence of the company. The outsourcing concept used is “Pure Outsourcing” and outsourcing committees are selected from Engineering Department (Northern Region), Procurement Department and Legal Department with the main tasks of hiring and evaluating the selection of outside party.

Process 3: Preparing the term of reference (TOR) for outsourcing

The study found that three main issues had considered during this process, including (1) procurement policy (2) financial policy and (3) legal policy

Process 4: Scheduling timetable for outsourcing tasks.

The study found that the level of service should be matched with customers’ expectation which can be divided into two parts including (1) broad objective of outside party and (2) objective of individual job. The data are stored in Trouble Ticket System (TTS) and can be used for generating monthly report to be used for evaluation.