

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดด้านการบริหารงานจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	3
แนวคิดช่วงของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3 เฟส	22
แนวคิดประเภทของหน่วยงานภายนอก	24
แนวคิดรูปแบบทางธุรกิจของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	25
แนวคิดในการคัดเลือกหน่วยงานภายนอกให้ตรงกับความต้องการ	32
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	41
วิธีการศึกษา	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การรายงานผลการศึกษา	43
ระยะเวลาในการศึกษา	43

บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา

ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	44
ขั้นตอนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	51
1. การวิเคราะห์เป้าหมายของการจัดจ้าง	54
2. การกำหนดงานที่ควรจัดจ้าง	69
3. การกำหนดคณะทำงานการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	74
4. การขอข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานภายนอก	76
5. การจัดส่งข้อมูลเบื้องต้นให้กับองค์กร	76
6. การประเมินข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานภายนอก	77
7. การกำหนดระดับของการให้บริการ	79
8. การร้องขอใบนำเสนอโครงการ หรือ การจัดทำใบเงื่อนไขอ้างอิง	82
9. การส่งไปเงื่อนไขอ้างอิงไปยังหน่วยงานภายนอก	83
10. การจัดทำและนำเสนอในเสนอโครงการ	83
11. การประเมินผลคัดเลือก และเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก	84
12. การสรุปผลการคัดเลือกหน่วยงานภายนอกตามจำนวนที่ต้องการ	90
13. การเยี่ยมชมสำนักงานของหน่วยงานภายนอก	90
14. การจัดการทดลองงานให้กับหน่วยงานภายนอก	91
ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขของการมีหน่วยงานภายนอก	92

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา	95
อภิปรายผลการศึกษา	107
ข้อค้นพบจากการศึกษา	108
ข้อเสนอแนะ	110

บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก ก กำหนดการสัมมนาและประชุมระดมสมอง พร้อมข้อคำถาม	114
ภาคผนวก ข ผลการประชุมระดมสมองการคัดเลือกรูปแบบของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	122
ภาคผนวก ค ใบเงื่อนไขอ้างอิงงานบำรุงรักษาอุปกรณ์องค์ประกอบสถานีฐาน	124

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	การบริหารจัดการระดับต่างๆ ภายในองค์กร	18
2.2	ช่วงของการพัฒนาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3 เฟส	23
3.1	ขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการศึกษา	43
4.1	ผลการประชุมระดมสมองระบบที่ควรจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	63
4.2	ผลการประชุมระดมสมองอุปกรณ์ภายนอกอาคารสถานที่ที่ควรจัดจ้างหน่วยงาน ภายนอก	66
4.3	ผลการประชุมระดมสมองอุปกรณ์ภายในอาคารสถานที่ที่ควรจัดจ้างหน่วยงาน ภายนอก	67
4.4	การแบ่งแยกงานหลักและงานสนับสนุนงานหลักของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม	70
4.5	การกำหนดระดับการให้บริการ ให้กับหน่วยงานภายนอก (Service Level Agreement : SLA)	80
4.6	ตารางประเมินและคัดเลือกหน่วยงานภายนอก	84
4.7	ตัวอย่างการคำนวณต้นทุนจำแนกตามงานของแต่ละอุปกรณ์	94
ก.1	การสัมภาษณ์และการประชุมระดมสมองในขั้นตอนการวิเคราะห์เป้าหมายของการ จัดจ้างหน่วยงานภายนอก	115
ก.2	การสัมภาษณ์และประชุมระดมสมองในขั้นตอนการตรวจสอบงานใดที่ควร ดำเนินการด้วยตนเองและงานใดที่ควรจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	116
ก.3	การสัมภาษณ์ประชุมระดมสมองในขั้นตอนการทำข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาจัดจ้าง	119
ก.4	การสัมภาษณ์และประชุมระดมสมองในขั้นตอนการออกแบบระดับของการ ให้บริการ	121
ข.1	สรุปผลการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	123
ค.1	จำนวนสถานีสถานในเขต 18 จังหวัดภาคเหนือ	134
ค.2	จำนวนสถานีสถานที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นของเขต 18 จังหวัดภาคเหนือ ในปี 2548	134
ค.3	จำนวนครั้งที่ต้องทำ Preventive Maintenance ภายใน 1 ปี	135

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	กระบวนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 7 ขั้นตอน	4
2.2	รูปแบบของการจัดการทางธุรกิจด้านการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	26
2.3	ขั้นตอนการคัดเลือกหน่วยงานภายนอก	33
4.1	โครงสร้างการบริหารของบริษัทชินคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	46
4.2	โครงสร้างการบริหารของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	47
4.3	โครงสร้างการบริหารของสายงานปฏิบัติการภูมิภาค	48
4.4	โครงสร้างการบริหารของสำนักปฏิบัติการภูมิภาค ภาคเหนือ	49
4.5	ขั้นตอนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	52
4.6	กระบวนการงานวิศวกรรมภาคเหนือ	57
4.7	กระบวนการดำเนินงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	58
4.8	กราฟแสดงจุดต้นทุนของพนักงานองค์กรกับหน่วยงานภายนอก ต่อ 1 ใบบาง	60
4.9	องค์กรประกอบที่สำคัญของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	62
4.10	อุปกรณ์ประกอบของระบบสถานีฐานทั้งภายนอกและภายในอาคารสถานีฐาน	64
ค.1	ภาพจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานวิศวกรรมภาคเหนือ	133