

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

จากรายงานการวิจัยของบริษัท Ovum (2003) เรื่อง 'Outsourcing Wireless Operators' Infrastructure ได้ระบุว่า การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันนี้ มีสัดส่วนของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานประมาณ 20% ของต้นทุนทั้งหมด แต่หากพิจารณาจากการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกที่เกิดขึ้นจริงในทุกอุตสาหกรรม พบว่า สัดส่วนของต้นทุนการดำเนินงานรวมคิดเป็น 40% ของต้นทุนทั้งหมด จากผลดังกล่าวต้นทุนที่ใช้ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีสัดส่วนที่จะเพิ่มขึ้นได้อีกในอนาคต

นอกจากนี้รายงานดังกล่าวได้ระบุเพิ่มเติมว่า ผลที่เกิดขึ้นหลังการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกให้มาดำเนินงานบางส่วนของบริษัท Hutchinson Company Limited ในประเทศออสเตรเลีย ทำให้สามารถลดต้นทุนดำเนินการ รวมทั้งราคาหุ้นของบริษัทสูงขึ้น และอัตราผลตอบแทนในส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นเป็น 16% ในอนาคตบริษัทอื่นๆ ที่คาดว่าจะนำวิธีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาใช้ โดยแบ่งตามประเภทของงานด้านต่างๆ เช่น ด้านงานขยายเครือข่าย ได้แก่ บริษัท Amena Company Limited ของประเทศสเปน และบริษัท ONE Company Limited ของประเทศออสเตรเลีย และด้านงานสร้างเครือข่ายใหม่ที่เรียกว่าเครือข่ายแบบ Third Generation (3G) ได้แก่ บริษัท Orange Company Limited บริษัท Hi3G Access Company Limited และบริษัท Europolitan Vodafone Company Limited ของประเทศสวีเดน เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการภูมิภาค - ภาคเหนือ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 3 สิงหาคม 2547 ได้วิเคราะห์สถานการณ์ของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยไว้ดังนี้ สถานการณ์การขยายตัวของธุรกิจสื่อสารฯ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายต่างๆ นำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้กันอย่างมากมาย ซึ่งกลยุทธ์ที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ กลยุทธ์ลดราคาค่าบริการ ที่ทำให้รายได้ของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการเครือข่ายฯ ลดลง ดังนั้นหากองค์กรใดต้องการเป็นผู้นำในธุรกิจสื่อสารฯ จะต้องปรับตัวและหาวิธีการรองรับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนี้ ผู้บริหารบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดกลยุทธ์การลดต้นทุนการดำเนินงานของงานวิศวกรรม เพื่อเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทาง

การแข่งขัน โดยนำวิธีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing Management) เพื่อดำเนินการด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายฯ โดยจะจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมีต้นทุนต่ำกว่า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลงานที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อจัดทำแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่าย ต่อไป

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing)** หมายถึง แผนดำเนินการจัดจ้างแรงงานจากหน่วยงานนอกดำเนินการแทน โดยเป็นงานที่สนับสนุนความสามารถหลักขององค์กร

**งานบำรุงรักษาเครือข่าย** หมายถึง งานแก้ไขปัญหาหรือบำรุงรักษาเครือข่ายฯ ที่หน่วยงานตามพื้นที่รับผิดชอบ โดยได้รับการแจ้งปัญหาจากทีมงานตรวจสอบปัญหาจากศูนย์บัญชาการกลางที่จังหวัดเชียงใหม่ และกรุงเทพฯ เป็นหลัก ประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้ ระบบสถานีฐาน ระบบชุมสาย ระบบสื่อสารสัญญาณ และระบบองค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ระบบโครงสร้างอาคารสถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบป้องกันภัย ระบบแหล่งจ่ายไฟฟ้าสำรอง และระบบเสารับส่งสัญญาณ

**เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึง โครงข่ายของระบบโทรศัพท์ที่ใช้คลื่นความถี่ 900 เมกกะเฮิร์ตซ์ และ 1800 เมกกะเฮิร์ตซ์ ในการติดต่อสื่อสารแทนระบบเดิมที่ใช้สายเป็นสื่อสัญญาณ

**เขตภาคเหนือ** หมายถึง พื้นที่ 18 จังหวัดภาคเหนือ ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน พิชญ์โลก อุตรดิตถ์ ตาก เพชรบูรณ์ สุโขทัย นครสวรรค์ พิจิตร กำแพงเพชร อุทัยธานี และชัยนาท ซึ่งให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตภาคเหนือ