

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เป้าหมายของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 2) การตรวจสอบแยกงานทางเทคนิคที่ควรดำเนินการด้วยตนเองหรืองานที่ควรจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3) การจัดทำข้อกำหนดต่างๆ ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และ 4) การกำหนด เวลาการทำงานในแต่ละงานให้กับหน่วยงานภายนอก สำหรับ 3 ขั้นตอนสุดท้ายที่ประกอบด้วย 5) การถ่ายโอนงานระหว่างองค์กรกับหน่วยงานภายนอก 6) การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานภายนอก และ 7) การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก เป็นขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก ซึ่งยังไม่สามารถหาข้อมูลได้สำหรับการศึกษาครั้งนี้

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษารอบคลุม 18 จังหวัดภาคเหนือ ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน พิจิตร โลก อุดรดิตถ์ ตาก เพชรบูรณ์ สุโขทัย นครสวรรค์ พิจิตร กำแพงเพชร อุทัยธานี และชัยนาท

วิธีการศึกษา

ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และพนักงานหน่วยงานดูแลเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพฯ ที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายฯ นอกจากนี้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการประชุมระดมสมองผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายฯ ของฝ่ายวิศวกรรมภาคเหนือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลังจากนั้น นำผลดังกล่าว มาจัดทำแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ตามหลักการบริหารการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ต่อไป

วิธีการเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาหาข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง หนังสือ และข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง จากข้อมูลเอกสารการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ของฝ่ายดูแลและบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพฯ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ในเขตภาคเหนือ

กลุ่มที่สอง จากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ทำการศึกษาหาข้อมูลจากการสัมภาษณ์และระดมสมองจากผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้นจำนวน 12 ท่าน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายดูแลเครือข่าย 1 ท่าน และพนักงานผู้ควบคุมประสิทธิภาพของผู้รับจ้างจากหน่วยงานภายนอก 1 ท่าน รวม 2 ท่าน ที่รับผิดชอบโดยตรงในงานบำรุงรักษาเครือข่ายฯ ในเขตกรุงเทพฯ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยสอบถามในเรื่องผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น ผลจากการสัมภาษณ์ จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ของภาคเหนือ ต่อไป

กลุ่มที่สอง ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมภาคเหนือ 1 ท่าน เพื่อรับทราบทิศทางและนโยบายในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และประชุมระดมสมองจากผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาเครือข่ายฯ เขตภาคเหนือ เพื่อรวบรวมปัจจัยหลักและแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกจำนวน 9 ท่าน ดังนี้

- ผู้จัดการควบคุมกระบวนการดูแลและบำรุงรักษาเครือข่ายฯ เขตภาคเหนือ จำนวน 1 ท่าน
- ผู้จัดการแผนกบำรุงรักษาเครือข่ายฯ เขตภาคเหนือจำนวน 4 หน่วยๆละ 1 ท่าน จำนวน 4 ท่าน
- พนักงานบำรุงรักษาเครือข่ายฯ เขตภาคเหนือ จำนวน 4 หน่วยๆ ละ 1 ท่าน จำนวน 4 ท่าน

ดังตารางที่ใช้ในการสัมภาษณ์และประชุมระดมสมองดังภาคผนวก ก

การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาแผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ด้านงานบำรุงรักษาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตภาคเหนือ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายงานวิจัยเชิงพรรณนา เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า สัมภาษณ์ และการประชุมระดมสมองทั้งหมด โดยนำเสนอทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องของขั้นตอนรายละเอียดในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกพร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการจ้างหน่วยงานภายนอกและข้อเสนอแนะของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2547 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2548 โดยมีรายละเอียดขั้นตอน ดังในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ก.ย. 47	ต.ค. 47	พ.ย. 47	ธ.ค. 47	ม.ค. 48	ก.พ. 48	มี.ค. 48	เม.ย. 48
ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	←			→				
เก็บรวบรวมข้อมูล		←					→	
วิเคราะห์ข้อมูล			←					→
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ					←			→
จัดทำและนำเสนอรายงาน						←		→