

บทคัดย่อ

ในการค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการสร้างบริการขององค์กรผู้ให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษากระบวนการในการสร้างบริการเสริมโดยเฉพาะส่วนงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น (Operation) กล่าวคือจะมุ่งเน้นในส่วนงานวิศวกรรมเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายการเงิน ในงานศึกษาฉบับนี้ได้มีการใช้เทคนิคประเมินผลและควบคุมโครงการ (Program Evaluate and Review Technique : PERT) ในการประเมินโครงการเพื่อได้มาซึ่งระยะเวลาดำเนินโครงการ และกิจกรรมวิกฤต พร้อมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกิจกรรมวิกฤตแล้วนำเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการ ECRS (Eliminate Combine Rearrange Simplify) มาปรับปรุงกระบวนการที่มีปัญหาโดยมีกรอบกระบวนการ eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) ในกลุ่มกระบวนการสร้างบริการ (Fulfillment) เป็นกรอบในการปรับปรุง

จากการปรับปรุงกระบวนการพบว่าระยะเวลาดำเนินโครงการเมื่อนำแนวทางที่นำเสนอไปปรับแก้ จะทำให้ระยะเวลาของโครงการสร้างบริการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ลดลงได้จาก 59 วันทำงานเหลือ 51.83 วันทำงานหรือคิดเป็น 12.15% ของระยะเวลาโครงการเดิม และสามารถลดระยะเวลาของโครงการสร้างบริการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ลดลงได้จาก 84.16 วันทำงานเหลือ 77.5 วันทำงานหรือคิดเป็น 7.91% ของระยะเวลาโครงการเดิม นอกเหนือจากนั้นยังพบว่าแนวทางที่ได้นำเสนอไปนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

Abstract

The purpose of this research is to improve service delivery process for value added services at one of telecommunication service providers by developing new or refining current engineering process and operation; however, any impact of other related functions such as marketing and finance is not covered by this research. In shaping the new process, Program Evaluate and Review Technique or PERT was used as an evaluation tool to identify project duration, map any key critical activities, and study problems or obstacles that could arise in certain key process and activity. Afterward, Eliminate Combine Rearrange Simplify or ECRS will be utilized to help refine the new process under Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) framework.

During process testing, we have found out that if the improved process is implemented in project that there is no addition of new hardware, the lead-time for the entire process will be reduced from 59 days to 51.83 days or 12.15% reduction over the current process. The improved process also performs well when applied to project in which there is installation of new hardware by lowering lead-time from 84.16 days to 77.5 days or 7.91% when compared with the as-is process. Furthermore, this new process will help promote employee's productivity and reduce other foreseeable problems.