

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การปรับปรุงกระบวนการสร้างบริการตามกรอบ eTOM ด้วยเทคนิคการประเมินผลและทบทวนโครงการ
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา : ผู้ให้บริการธุรกิจโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง นายวิชา ขวลิขิตมณฑิร
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. กมล เกียรติเรืองกมล
ปีการศึกษา	2552

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