

การวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ M-commerce ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการทำการศึกษานี้ คือ Quality Function Deployment (QFD) ซึ่งการวิจัยนี้เป็นกรนำเทคนิคการจัดการมาประยุกต์ใช้กับบริการโทรคมนาคมจากการวิจัยทราบว่า คุณลักษณะทางด้านเทคนิคที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า 7 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) Program and Software Applications 2) VAS Availability 3) Coverage Area 4) Transmission Rate 5) Commercial Product Availability 6) Data Warehouses and 7) Network Availability หลังจากนั้นนำคุณลักษณะทางด้านเทคนิคที่มีความสำคัญไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการบริการระบบ Mobile commerce ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งผลของการวิจัยนี้จะมุ่งเน้นที่ ปัจจัยโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่รองรับการให้บริการ (Applications หรือ Mobile application) ปัจจัยดังกล่าวนี้จะมีการสนับสนุนจาก 2 ส่วนได้แก่ ภาครัฐ และภาคเอกชน 1. ภาครัฐ คือ 1) มีเป้าหมายเชิงนโยบาย ได้แก่ ทำการศึกษาและจัดทำแผนแม่บท ในการจัดตั้งและบ่มเพาะศูนย์วิจัย/ สถาบันวิจัยเฉพาะทาง เป็นต้น 2) มีเป้าหมายเชิงเทคโนโลยี ได้แก่ วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ เป็นต้น 3) มีเป้าหมายเชิงอุตสาหกรรม ได้แก่ ส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อสารสนเทศและอุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นต้น 4) มีการกำหนดทิศทางของภาครัฐให้ชัดเจนทางด้านนโยบายและทิศทางการพัฒนาของภาครัฐ 5) มีการผลักดันและส่งเสริมสำหรับการลงทุนในการพัฒนาออกแบบซอฟต์แวร์ 6) ส่งเสริมด้านการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มบุคลากรทางด้าน ICT ทางด้าน Software 7) มีการให้การสนับสนุนนโยบายการพัฒนาซอฟต์แวร์ ในประเทศ 8) วางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย เพื่อรองรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 2. ภาคเอกชน 1) พัฒนาการเขียน Application เพื่อรองรับการใช้งานบริการต่างๆ ให้มีความหลากหลาย 2) สนับสนุนนโยบายการพัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศ 3) สร้างเครือข่ายในการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ ทั้งในภาครัฐ ภาคการศึกษา/วิจัย และภาคธุรกิจ 4) สนับสนุนให้เกิดการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารรูปแบบเทคโนโลยีใหม่ๆ 5) สร้างและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในการเขียนและพัฒนา Application ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของการใช้บริการและการให้บริการของผู้ประกอบการ

This special project research is the method for development of M-commerce service in Bangkok and perimeter. The using tool for this research is quality function deployment (QFD) that this research is management technique application to telecommunication. The research indicates that the technical attribute is important and it is very necessary to develop service quality for customer requirement response. The 7 factors are 1) program and software applications, 2) VAS availability, 3) coverage area, 4) transmission rate, 5) commercial product availability 6) data warehouses and 7) network availability. After the important technical attributes apply to increase efficiency of service system development planning, the result of this research emphasizes to service providing program of software factor (application or mobile application). The mentioned will be supported by 2 sectors that they are public sector and private sector;

1. the public sector : 1) the policy target is obtained such as study and model scheme establishment for mature research center/ specific research institution etc., 2) the technological target is obtained such as the research and development of software technology etc., 3) the industrial target is obtained such as the capability establishing promotion of applied software industry for information and mobile etc., 4) the direction of public sector explicitly for policy and development direction of public sector is obtained, 5) the driven force and promotion for investment in software designing development is obtained, 6) the promotion for instruction to increase personnel in ICT and software is obtained, 7) the promotion for policy in domestic software development is obtained, 8) the planning for information technology and communication development in Thailand to respond future prospect of information technological application is obtained.

2. Private sector : 1) the development of application programming to respond various service application is obtain, 2) the promotion for policy of domestic soft ware development is obtained, 3) The network synergizing for public sector, educational/researching sector and business sector is obtained, 4) the supporting for various technological applications in the new technological communications is obtained, 5) the creation and increasing of potential for competition in programming and application development corresponding to requirement of user to respond to service using and entrepreneur's service provide is obtained.