

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพร้อมในการบริการของเทคโนโลยีเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3

ผู้เขียน นางสาวนุชนารถ ศรีบาล

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.อรรถพล สมุทรกุลปดี

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.วรพจน์ เสรีรัฐ

กรรมการ

ผศ.ดร.วิชัย นัตรินวัฒน์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ของพนักงานผู้ให้บริการ พฤติกรรมการใช้งานด้านข้อมูลในเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และความคาดหวังในการให้บริการของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ของผู้ใช้บริการ และเพื่อประเมินความพร้อมในการบริการของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3

การศึกษานี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการคือ พนักงานฝ่ายวิศวกรรม จ.เชียงใหม่ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 57 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 384 คน ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้บ้านแห่งคุณภาพ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดทางเทคนิค

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ และและพฤติกรรม พบว่าความรู้และทักษะของพนักงานในเรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 มีระดับมาก ส่วนพฤติกรรม มีระดับปานกลาง จากผลการศึกษาความพร้อมทั้ง 3 ด้านนี้ โดยให้ผู้บริหารของบริษัท

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ท่าน ประเมินความพร้อมพบว่า ผู้บริหาร 4 ใน 5 ท่าน เห็นว่าพนักงานมีความพร้อม โดยให้เหตุผลว่าเมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีเบื้องต้น ทักษะและพฤติกรรมที่ติดต่อเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 แล้ว ย่อมสามารถพัฒนาและเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญในอนาคตได้ สำหรับผู้บริหาร 1 ท่านที่เห็นว่า ยังไม่มีความพร้อม โดยให้เหตุผลว่าความรู้เบื้องต้นนั้นอาจยังไม่เพียงพอ ควรต้องมีการทดลองปฏิบัติงานกับอุปกรณ์จริงก่อน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานด้านข้อมูลในเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และความคาดหวังในการให้บริการของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการ ร้อยละ 82.6 เคยใช้บริการด้านข้อมูล โดยมีความถี่ในการใช้งาน 1 - 5 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด ได้แก่ บริการรับ - ส่งข้อความสั้น (SMS) ร้อยละ 47.9 บริการดาวน์โหลดเพลงและเสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Music & Ring Tone) ร้อยละ 44.5 และบริการรับ - ส่งรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนที่ทางหรือวีดิโอคลิป (MMS) ร้อยละ 43.2 เป็นสามอันดับแรก โดยยอดค่าใช้จ่ายไม่เกิน 50 บาท ร้อยละ 39.4

ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 พบว่าร้อยละ 76.0 เคยได้รับข้อมูลมาก่อน ได้แก่ โมบายทีวี (Mobile TV) บริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วีดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง และบริการวีดิโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) เป็นสามอันดับแรก โดยรับทราบข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 76.4 และมีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.6

ด้านความคาดหวังในการให้บริการของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการต้องการจ่ายค่าบริการแบบตามปริมาณการใช้งาน ร้อยละ 62.2 โดยเลือกใช้บริการโมบายทีวี (Mobile TV) เป็นอันดับแรก นอกนั้นต้องการจ่ายค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายเดือน โดยเลือกบริการได้ 1 รายการ จ่ายไม่เกิน 200 บาท เป็นอันดับแรก ซึ่งจากจัดอันดับความต้องการใช้งานพบว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้โมบายทีวี (Mobile TV) บริการวีดิโอคอล (Video Call) และบริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วีดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง เป็นสามอันดับแรก และต้องการใช้งานถึงร้อยละ 90.9 จากผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานนี้ โดยให้ฝ่ายการตลาดของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ท่าน ประเมินโอกาสด้านการตลาดพบว่า ทั้ง 3 ท่านเห็นว่าเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 มีโอกาสทางการตลาดมาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดทางเทคนิคของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 2 และ 3 พบว่าทั้ง 2 เทคโนโลยีมีความแตกต่างกัน ซึ่งบางข้อกำหนดทางด้านเทคนิคของเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 2 นั้นไม่สามารถทำ

ให้เกิดรูปแบบบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แต่เทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 สามารถทำได้

จึงสรุปผลการศึกษานี้ได้ว่า เทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 มีความพร้อมในให้การบริการอันเนื่องมาจากความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการและความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Readiness in Service of Third Generation Mobile Network Technology
Author	Ms. Nuchanat Sriban
Degree	Master of Science (Industrial Management)
Independent Study Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Uttapol Smutkupt Chairperson Dr. Worapod Sereerat Member Asst. Prof. Dr. Wichai Chattinnawat Member

Abstract

The objective of this independent study was to study knowledge, attitude and practice (KAP) readiness of a network operator concerning the third generation mobile network technology (3G), the mobile data usage behaviors and expectations of its customers and to evaluate readiness in service of third generation mobile network technology.

This study divided the samples into 2 groups consist of the operator and customers. The operator group included 57 employees in Chiangmai Engineering Department of Advanced Info Service Public Company Limited (AIS) and customer group contained 384 residents of Mueang District, Chiangmai Province. The sample data were collected by questionnaires and analyzed by description statistics such as frequency, percentage, mean and house of quality, to find out the relationships between customer requirements and technical specifications.

The KAP readiness study found that the employees had high levels of knowledge and attitude towards the third generation mobile network technology. But the level of practice was moderate. The 4 out of 5 managers agreed that the employees had readiness. They argued that the basic theoretical knowledge, attitude and good practices should help their staff to learn and develop skills in future. With one exception, a manager thought that they were not ready. Because of the practices on real equipment are mandatory.

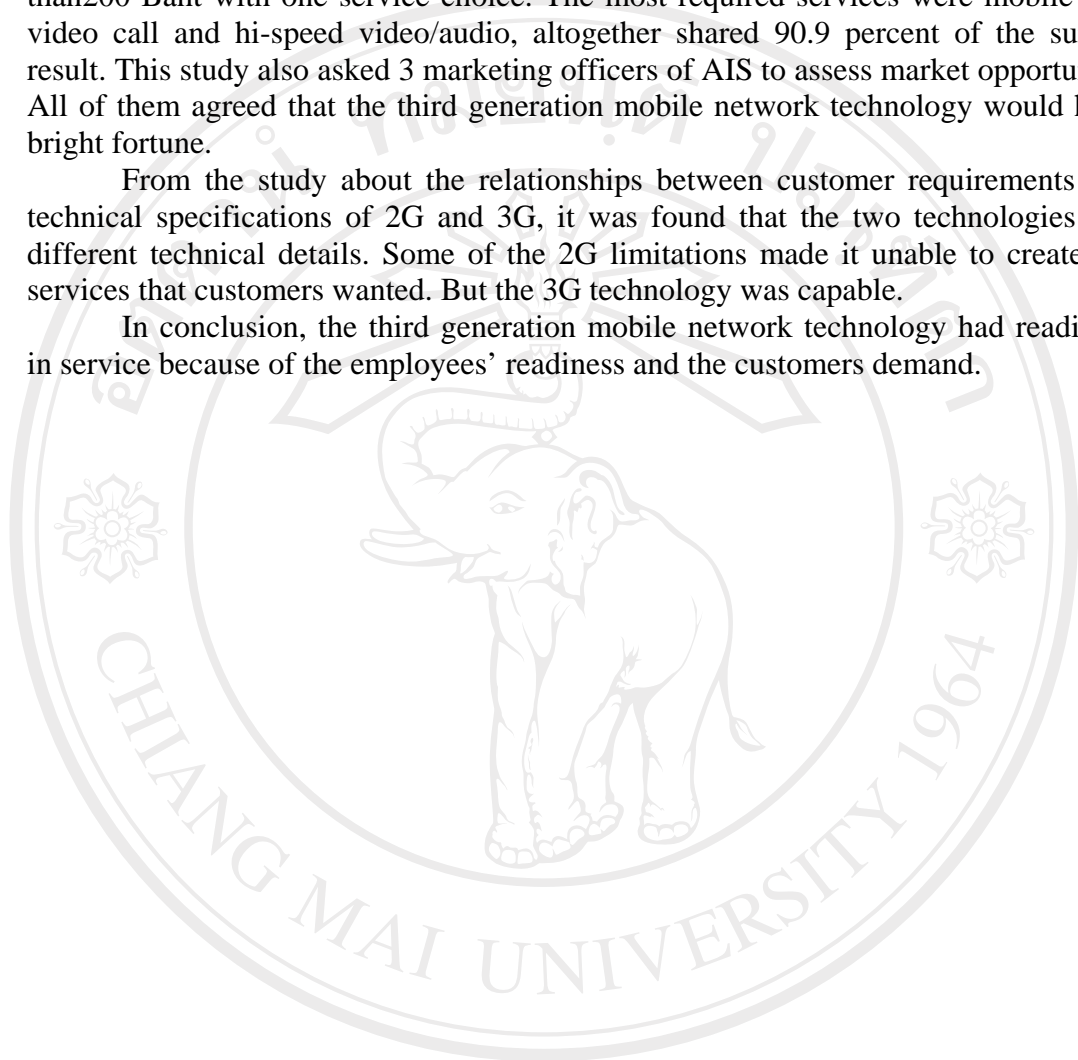
Regarding the mobile data usage behaviors and service expectations, it was found that 82.6 percent of customers have been using data services between 1-5 times per month. The most popular data services were short messaging (47.9 percent), music and ring tone downloads (44.5 percent) and multimedia messaging (43.2 percent). The 39.4 percent of customers paid not more than 50 Baht a month for service charge.

About the technology understanding, the 76 percent of population had received relevant information. mobile TV, high speed video/audio and video conference were the most well-informed technology and the internet was the primary information source for the 76.4 percent of customers. The 51.6 percent of customers were interested in technology moderately.

Regarding the service expectation of the third generation mobile network technology, the 62.2 percent of customer preferred usage volume charging and mobile TV was their first choice. But the rest of them wanted fixed monthly fee at less than 200 Baht with one service choice. The most required services were mobile TV, video call and hi-speed video/audio, altogether shared 90.9 percent of the survey result. This study also asked 3 marketing officers of AIS to assess market opportunity. All of them agreed that the third generation mobile network technology would have bright fortune.

From the study about the relationships between customer requirements and technical specifications of 2G and 3G, it was found that the two technologies had different technical details. Some of the 2G limitations made it unable to create the services that customers wanted. But the 3G technology was capable.

In conclusion, the third generation mobile network technology had readiness in service because of the employees' readiness and the customers demand.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved