

4 การวิจัยและพัฒนา

บริษัทยึดมั่นในหลักการการให้บริการที่มีประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำการค้นคว้าวิจัยเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่สร้างประโยชน์และใช้งานได้จริง และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า

บริษัทได้ทำการศึกษาความต้องการและลักษณะของการใช้งานในปัจจุบันของทั้งลูกค้าองค์กรและบุคคลทั้งระบบรายเดือนและระบบเดิมเงินเพื่อเป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีมาเสริมเพื่อให้สินค้าและบริการของบริษัทมีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

หน่วยงานวิจัยและพัฒนา Product Innovation (หรือที่เรียกว่า Innovative Next Lab) มุ่งเน้นที่จะนำเทคโนโลยีนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของค่าบริการ

ขั้นตอนการพัฒนาสินค้าและบริการเริ่มจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าและการทดสอบความพร้อมของเทคโนโลยีรวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องลูกข่ายต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้โดยไม่มีปัญหา เช่น บริษัทจะทำการทดสอบการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะใช้ในโครงข่ายของบริษัทก่อนออกสู่ตลาดเพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าสามารถซื้อเครื่องแล้วใช้งานได้เป็นอย่างดี และ Call Center ของบริษัทจะให้บริการในด้านข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในโครงข่ายของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังมีโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยระบบดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ในรูปแบบที่เหมาะสมกับเครื่องลูกข่ายนั้น ๆ และมี Access Channel หลายหลายตามความถนัดของลูกค้า รวมทั้งระบบดังกล่าวยังมีส่วนงานที่สร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาโปรแกรมไว้สำหรับใช้ทั้งภายในบริษัทเองและสำหรับใช้กับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาการให้บริการที่ง่ายต่อการใช้งานภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่ดี และพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถปรับข้อมูลที่สูงให้สอดคล้องกับคุณสมบัติของเครื่องผู้รับได้โดยอัตโนมัติ

บริการของบริษัทยังรวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรที่ต้องใส่ใจในรายละเอียดของระบบและรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร เช่น บริการ PushMail ซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของความต้องการและระบบที่แตกต่างบนพื้นฐานของเทคโนโลยีเดียวกัน และการให้บริการ Location-based SMS เพื่อนำส่งข้อมูลที่ลูกค้าต้องการในเวลาและสถานที่นั้น ๆ เป็นต้น

จากความมุ่งมั่นที่ผ่านมาและแนวทางที่ชัดเจนข้างหน้า หน่วยงานวิจัยและพัฒนา มีการค้นคว้า ทดสอบ ประเมินผล การพัฒนา และศึกษาดัชนีการวัดคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและลูกค้าบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้า และบริษัทได้ใช้เทคโนโลยีที่ใช้งานได้จริงและมีต้นทุนที่เหมาะสมมาช่วยในการส่งเสริมคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัทเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เทคโนโลยีเกี่ยวกับอุปกรณ์โครงข่ายและเครื่องลูกข่ายเป็นผลิตภัณฑ์ที่คิดค้นและพัฒนาโดยผู้ผลิตจากต่างประเทศ บริษัทเป็นผู้เลือกซื้อเทคโนโลยีเหล่านี้เพื่อใช้ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดังกล่าวและต้นทุนการให้บริการของบริษัท

ข้อ 4 การวิจัยและพัฒนา

นอกจากนี้ ในการให้บริการที่ดีและรักษาความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัทได้ทำการวิจัยการตลาดรวมทั้งได้พัฒนาซอฟต์แวร์และพัฒนาระบบการให้บริการต่าง ๆ เช่น ระบบจัดการฐานข้อมูลลูกค้าและระบบการเรียกเก็บค่าบริการ (Bill System) เป็นต้น โดยค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาดังกล่าวในรอบระยะเวลาที่ระบุข้างล่างนี้มีดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท			
	2547	2548	2549	งวด 3 เดือนแรก ปี 2550
ค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา	14.3	11.3	23.4	4.5