

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้ระบบ Home Location Register (HLR) โดยใช้ เทคนิค AHP (Analytic Hierarchy Process) กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการมือถือแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ เสนอกระบวนการพิจารณาเลือกใช้ระบบ HLR ของระบบการสื่อสารเคลื่อนที่ GSM สำหรับบริษัท

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่นำมาพิจารณาในการเลือกยี่ห้อของระบบ HLR จำนวน 3 ยี่ห้อ และพิจารณาในแต่ละปัจจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการเลือกยี่ห้อระบบ HLR ที่ตรงต่อความต้องการของบริษัทมากที่สุด

จากผลการค้นคว้าจากตำราเรียนต่างประเทศ และการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้งานระบบ HLR ที่ปฏิบัติงานในบริษัท จะพิจารณาจากปัจจัยทางด้านเทคนิค จำนวน 9 ปัจจัย

ในการคำนวณหาค่าความพึงพอใจรวมในทุกปัจจัยสำคัญของระบบ HLR แต่ละยี่ห้อปรากฏว่า ระบบ HLR ยี่ห้อ B เป็นระบบ HLR ที่ได้ค่าความพึงพอใจรวมสูงที่สุด นั่นคือสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยที่ ระบบ HLR ยี่ห้อ C ได้ค่าความพึงพอใจน้อยกว่า ระบบ HLR ยี่ห้อ B เล็กน้อย ในขณะที่ ระบบ HLR ยี่ห้อ A ได้ค่าความพึงพอใจรวมน้อยที่สุด

ด้านการหา ค่าสัดส่วนความสอดคล้องกัน หรือ ค่าความสม่ำเสมอของเหตุผล (Consistency Ratio, CR) สำหรับการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างปัจจัย และการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างยี่ห้อระบบ HLR พบว่าค่าที่ได้จากการคำนวณโดยโปรแกรมนั้น ได้ค่า 0.00 ในทุกกรณี ซึ่งต่ำกว่า 0.10 หรือไม่เกิน 10% และเป็นการแสดงว่าการคำนวณมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระเห็นว่า นอกจากปัจจัยทางเทคนิคแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านอื่นอีกที่น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ระบบ เช่น ปัจจัยทางด้านการเงิน เช่น การหาเงินกู้ ข้อเสนอทางการเงิน ระยะเวลาการส่งมอบ และติดตั้งอุปกรณ์ ข้อกำหนดตาม RFP (Request for Proposal) เป็นต้น