

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคนิคของ "House of Quality" เพื่อช่วยกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงที่เหมาะสมกรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิต และจำหน่ายกล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) ผู้วิจัยได้เริ่มต้นการศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าด้วยแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า จากนั้นจึงนำเทคนิคบ้านคุณภาพ (House of Quality) มาแปลงความต้องการของลูกค้าที่ได้เป็นความต้องการเชิงเทคนิค และกำหนดกระบวนการในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) ผลิตภัณฑ์ที่ได้ปรับปรุงและพัฒนา ถูกนำมาเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าอีกครั้ง

จากการเปรียบเทียบการวัดระดับความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง หลังการปรับปรุง และพัฒนา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าผลการวิจัยที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์คือ ผลิตภัณฑ์ที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ช่วยยกระดับความพึงพอใจต่อตัวผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้นกว่าเดิมได้

Abstract

This independent study uses House of Quality technique to study the effect on the development of IP Camera product. The study started by finding out what customers want by the way of improvement of their satisfactions using the questionnaire and interview. With House of Quality technique, the customer requirements will be matched to technical requirements and help to decide the appropriated development for IP Camera product. Then the customer satisfactions were surveyed once again after the development processes have been applied to new product.

According to the objective of this research, the result shows that the customer satisfactions of new product are higher than the one before developed.