

สารบัญ

บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(8)
บทที่	
1. บทนำ	9
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	9
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	11
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	12
1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
1.5 ข้อยกเว้นและอุปสรรคในการวิจัย	14
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	15
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Literature)	16
2.1 เทคนิคบ้านคุณภาพ (House of Quality: HoQ)	17
2.2 การสำรวจความต้องการของลูกค้า (The Voice of Customers).....	26
2.2.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ	27
2.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล	28

2.3	เทคนิคการระดมความคิด (Brainstorming)	38
2.4	เทคนิคการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking).....	40
2.4.1	นิยามของการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking Definitions).....	40
2.4.2	ประเภทของการทำการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ.....	40
2.4.3	กระบวนการทำการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ	42
2.5	กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera)	44
2.6	งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	47
3.	ระเบียบวิธีวิจัย	49
3.1	กรอบแนวคิดวิธีวิจัย (Research Framework)	50
3.2	กรอบระเบียบวิธีวิจัย (Methodological Framework).....	52
3.2.1	การรับฟังเสียงความต้องการของลูกค้า (The Voice of Customers).....	55
3.2.2	การสร้างทางเลือกโดยใช้เทคนิคบ้านคุณภาพ (House of Quality).....	63
3.2.3	การตัดสินใจเลือกทางเลือก	65
3.2.4	การลงมือแก้ปัญหา.....	65
3.2.5	การประเมินการแก้ปัญหา.....	65
3.2.6	การสรุปผลของงานวิจัย.....	66
4.	ผลการวิจัย	67
4.1	ผลของการกำหนดปัญหาของงานวิจัย	67
4.2	ความต้องการเชิงเทคนิค	72
4.3	ผลของการสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหา	79
4.4	ผลของการกำหนดแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์	85
4.5	ผลประเมินการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หลังการพัฒนา	87

5. สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	90
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	93
แบบสอบถามแบบที่ 1	93
แบบสอบถามแบบที่ 2	100
แบบสอบถามแบบที่ 3	108
แบบสอบถามแบบที่ 4	112
บรรณานุกรม	120
ประวัติการศึกษา.....	122