

## บทที่ 5

### สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์หลักของการทำวิจัยนี้เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) โดยประยุกต์ใช้เทคนิคบ้านคุณภาพ (House of Quality) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความต้องการของลูกค้ากับความต้องการเชิงเทคนิค รวมถึงทำการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ตัวอย่างกับผลิตภัณฑ์คู่แข่งสองบริษัท จนได้ข้อสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาด้วยเทคนิคบ้านคุณภาพ (House of Quality) ถูกนำมาเปรียบเทียบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าอีกครั้ง

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมาย โดยข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้
  - 1.1 การกำหนดคู่แข่งของผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera)
  - 1.2 การกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของความต้องการของลูกค้า
  - 1.3 การกำหนดความสำคัญความต้องการของลูกค้า, ความต้องการเชิงเทคนิค, ค่าเป้าหมายในการพัฒนาเชิงเทคนิค และทิศทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์
  - 1.4 การวัดระดับความยากในการพัฒนาผลิตภัณฑ์
2. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคบ้านคุณภาพ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังนี้
  - 2.1 สามารถสร้างกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้า กับความต้องการเชิงเทคนิคได้
  - 2.2 สามารถลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

- 2.3 สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางการพัฒนาได้
- 2.4 ผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทตัวแทนจำหน่ายของผลิตภัณฑ์กล้องวงจรปิดแบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP Camera) จากการระดมความคิดระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตทำให้ได้ข้อสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณสมบัติบางอย่างทำได้ยาก และต้องลงทุนค่อนข้างสูง ประกอบความเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าก่อนการพัฒนาถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงอยู่แล้ว จึงยังไม่ได้กำหนดถึงแผนการดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในทันที แต่คุณสมบัติบางอย่างที่สามารถดำเนินการปรับปรุงได้ทันที ก็ได้นำเสนอกับทีมงานนักออกแบบผลิตภัณฑ์แล้ว
3. จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หลังการพัฒนา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าผลการวิจัยที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์คือ ผลิตภัณฑ์ที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ช่วยยกระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้นกว่าเดิมได้

#### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระ

1. การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต้องได้รับความร่วมมืออย่างมากจากทีมงานผู้บริหาร เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปดำเนินการให้เกิดประโยชน์ได้จริง และทันที
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในตัวผลิตภัณฑ์ การพัฒนาความรู้ความสามารถในทางเทคนิคจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ดังนั้นทีมงานผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระอย่างต่อเนื่อง

1. ในขั้นตอนการประเมินผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หลังการพัฒนา หากได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแทนการเก็บจากทีมงานของบริษัทตัวอย่าง จะให้ผลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น