

231970

งานวิจัยนี้เป็นการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยงานวิจัยได้ศึกษากับองค์กรกรณีศึกษาซึ่งเป็นผู้ผลิตแผงวงจรไฟฟ้าที่ปัจจุบันต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นปริมาณมาก งานวิจัยเริ่มต้นจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อระบุประเด็นการพัฒนากระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันองค์กรยังไม่มีระบบการเข้าถึงความรู้ที่สะดวก รวดเร็ว และมีกระบวนการกั้นก้องความรู้ที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน เนื้อหาไม่สมบูรณ์ รวมทั้ง การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยกั้นก้องและสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ รวมทั้งนำเสนอให้มีการใช้เวทีแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ผลจากการนำการจัดการความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในองค์กรกรณีศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดเวลาที่ใช้เข้าถึงข้อมูลลงประมาณร้อยละ 86-95 และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้อยู่ในระดับร้อยละ 93-100

231970

This research is an application of the knowledge management to improve an efficiency of solving customer complaints in a circuit board manufactures which is a case study company in this research. The study started by using the questionnaire and interview to identify the critical problems from customer complaints. The result indicated that the case study company still has no appreciating knowledge convenient system, sharing knowledge systems and standard of thinking systems. This research designed and constructed the information system as a tool to sift and support knowledge entry. Furthermore, the knowledge forum was established for knowledge management sharing. The result from the implementation of the knowledge management showed that the case study company reduced the time to reach data by 86-95% approximately. Also, the operator satisfaction related to implementation of Knowledge Management increased by 93-100%.