

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาค่าจ้อรเรียนของลูกค้ำ โดยงานวิจัยได้ศึกษากับองค์กรกรณีศึกษาซึ่งเป็นผู้ผลิตแผงวงจรไฟฟ้าที่ปัจจุบันต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาค่าจ้อรเรียนของลูกค้ำเป็นปริมาณมาก งานวิจัยเริ่มต้นจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อระบุประเด็นการพัฒนากระบวนการแก้ไขค่าจ้อรเรียนของลูกค้ำด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันองค์กรยังไม่มีระบบการเข้าถึงความรู้ที่สะดวก รวดเร็ว และมีกระบวนการกั้นกรองความรู้ที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน เนื้อหาไม่สมบูรณ์ รวมทั้ง การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยกั้นกรองและสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ รวมทั้งนำเสนอให้มีการใช้เวทีแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ผลจากการนำการจัดการความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในองค์กรกรณีศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดเวลาที่ใช้เข้าถึงข้อมูลลงประมาณร้อยละ 86-95 และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้อยู่ในระดับร้อยละ 93-100