สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... ..... (2)

Abstract..... ..... (3)

กิตติกรรมประกาศ..... ..... (4)

สารบัญ..... ..... (5)

สารบัญตาราง..... ..... (8)

สารบัญภาพประกอบ..... ..... (9)

บทที่

1. บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและที่มาของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ 3

1.3 ขอบเขตการวิจัย 3

1.4 วิธีดำเนินงานวิจัย 4

1.5 แผนการดำเนินการ 4

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้..... 6

2.1.1 นิยามของการจัดการความรู้..... 6

2.1.2 ความสำคัญของการจัดการความรู้ 11

2.1.3 วิวัฒนาการของการจัดการความรู้ 12

2.1.4 กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) 13

2.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ (KM Tool) 15
2.1.6 กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้ 18
2.1.7 ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคของการจัดการความรู้ 20
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 22

3. วิธีดำเนินงานวิจัย 26
3.1 สภาพแวดล้อมขององค์กรในกรณีศึกษา 26
3.2 กระบวนการทำงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า 26
3.3 ขั้นตอนการทำวิจัย 28
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 29
3.5 การสัมภาษณ์โดยการใช้แบบสอบถาม 30
3.6 สรุปผลจากการสัมภาษณ์ และพิจารณาเลือกเครื่องมือในการจัดการความรู้ 31
3.7 การกำหนดตัวชี้วัดในการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ 40
3.8 การวัดผลก่อนการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ 41
3.9 การนำเครื่องมือทางด้านการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ 42
3.10 การวัดผลหลังจากการดำเนินการ 44
3.11 การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย 44

4. ผลการดำเนินงานวิจัย 45
4.1 การดำเนินการนำเครื่องมือทางด้านการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ 45
4.1.1 การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบ Intranet / Webpage 45
4.1.2 ดำเนินการสร้าง Intranet/Webpage ข้อร้องเรียนของลูกค้าในบริษัท 59
4.1.3 ตัวอย่างการประมวลผลความรู้เรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้า 72
4.1.4 การดำเนินการใช้เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ 83
4.2 วัดผลหลังจากการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดที่กำหนด 84
4.2.1 เวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล 84
4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 85

5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ..... 87
5.1 การออกแบบและดำเนินการสร้าง Web Page ข้อร้องเรียนของลูกค้า..... 87
5.2 การดำเนินการใช้เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ 90
5.3 ผลการประเมินเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า 90
5.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 90
5.5 ข้อเสนอแนะ..... 90

ภาคผนวก

ก. แบบสอบถามการจัดการความรู้เรื่องการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน..... 92
ข. แบบฟอร์มการจับเวลาในการเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าร้องเรียน 97

บรรณานุกรม 98

ประวัติการศึกษา 100