

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า.....	2
1.2 แผนการดำเนินงาน.....	4
2.1 อุปสรรคในการจัดการองค์ความรู้.....	21
3.1 กระบวนการทำงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า.....	27
3.2 จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการบ่งชี้ความรู้.....	31
3.3 สรุปผลการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการบ่งชี้ความรู้.....	32
3.4 ข้อมูลการสร้างและแสวงหาความรู้.....	33
3.5 ข้อมูลการจัดความรู้ให้เป็นระบบ.....	34
3.6 ข้อมูลการประมวลและกรั่นกรองความรู้.....	35
3.7 ข้อมูลการเข้าถึงความรู้.....	36
3.8 ข้อมูลการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้.....	37
3.9 ข้อมูลการเรียนรู้.....	38
3.10 เปอร์เซนต์ความพึงพอใจในกระบวนการจัดการความรู้.....	38
3.11 เวลาในการเข้าถึงข้อมูลก่อนการดำเนินการ.....	41
3.12 ระดับความพึงพอใจก่อนการดำเนินการ.....	42
4.1 สาเหตุของปัญหา Lift Component/ Connector/ IC ของลูกค้า CNK.....	78
4.2 การแก้ไขและป้องกันปัญหา Lift Component/ Connector/ IC ของลูกค้า CNK.....	80
4.3 เวลาในการเข้าถึงข้อมูลหลังการดำเนินการ.....	84
4.4 เปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลก่อนและหลังการดำเนินการ.....	84
4.5 ระดับความพึงพอใจหลังการดำเนินการ.....	85
4.6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการดำเนินการ.....	86