

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้.....	7
2.2 Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge	8
2.3 Knowledge Spiral หรือ SECI Model.....	9
2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้.....	12
2.5 แผนภาพแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดการความรู้.....	14
3.1 แผนภาพขั้นตอนการทำวิจัย	29
3.2 เบอร์เช็นต์ความพึงพอใจในกระบวนการจัดการความรู้.....	39
3.3 แผนภาพขั้นตอนการทำวิจัยในการทำระบบ Intranet / Webpage	43
4.1 ตัวอย่างแบบฟอร์มการใส่ข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า.....	46
4.2 ตัวอย่างหน้าต่างการเลือกข้อมูลแนวโน้มของปัญหา	47
4.3 ตัวอย่างหน้าต่างการเลือกข้อมูลความรู้บทเรียน	48
4.4 ตัวอย่างการแสดงผลจำนวนลูกค้าที่ร้องเรียน	49
4.5 ตัวอย่างการแสดงผลจำนวนกลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียน	50
4.6 ตัวอย่างการแสดงผลรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียน.....	51
4.7 ตัวอย่างการแสดงผลรหัส/หมวดหมู่ของเสีย	52
4.8 ตัวอย่างการแสดงผลนิยาม/ความหมายของของเสีย	53
4.9 ตัวอย่างการแสดงผลระดับความรุนแรงของปัญหา	54
4.10 ตัวอย่างการแสดงผลสาเหตุของการเกิดปัญหา	55
4.11 ตัวอย่างการแสดงผลหมวดหมู่สาเหตุของปัญหา.....	56
4.12 ตัวอย่างการแสดงผลวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา.....	57
4.13 ตัวอย่างการแสดงผลสถานะของปัญหา.....	58
4.14 แบบฟอร์มการใส่ข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า.....	59
4.15 ตัวอย่างหน้าต่างการเลือกข้อมูลแนวโน้มของปัญหา	60
4.16 ตัวอย่างหน้าต่างการเลือกข้อมูลความรู้บทเรียน	61
4.17 ตัวอย่างการแสดงผลจำนวนลูกค้าที่ร้องเรียน	62
4.18 ตัวอย่างการแสดงผลจำนวนกลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียน	63
4.19 ตัวอย่างการแสดงผลรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียน.....	64

4.20 ตัวอย่างการแสดงผลรหัส/หมวดหมู่ของเสีย	65
4.21 ตัวอย่างการแสดงผลนิยาม/ความหมายของของเสีย	66
4.22 ตัวอย่างการแสดงผลระดับความรุนแรงของปัญหา	67
4.23 แสดงการเลือกดูความถี่ของข้อมูล	68
4.24 ตัวอย่างการแสดงผลสาเหตุของการเกิดปัญหา	68
4.25 ตัวอย่างการแสดงผลหมวดหมู่สาเหตุของปัญหา	69
4.26 ตัวอย่างการแสดงผลวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา	70
4.27 ตัวอย่างการแสดงผลสถานะของปัญหา	71
4.28 ตัวอย่างการแสดงผลกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียน	72
4.29 ตัวอย่างการแสดงผลลูกค้าที่ร้องเรียน	73
4.30 ตัวอย่างการแสดงผลรุ่นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า CNK ที่ถูกร้องเรียน	74
4.31 ตัวอย่างการแสดงผลรหัส/หมวดหมู่ของเสีย (Defective Code) ที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	75
4.32 ตัวอย่างการแสดงผลนิยาม/ความหมายของของเสีย (Definition) ที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	76
4.33 ตัวอย่างการแสดงผลสาเหตุของปัญหาที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	77
4.34 ตัวอย่างการแสดงผลหมวดหมู่สาเหตุของปัญหาลูกค้า CNK ร้องเรียน	78
4.35 ตัวอย่างการแสดงผลการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	79
4.36 ตัวอย่างการแสดงผลสถานะปัญหาที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	81
4.37 ตัวอย่างการแสดงผลระดับความรุนแรงของปัญหาที่ลูกค้า CNK ร้องเรียน	82
4.38 ตัวอย่างคู่มือในการใช้ Customer Complaint Web Page	83
5.1 ตัวอย่าง Web Page ที่ออกแบบ	88
5.2 ตัวอย่าง Web Page ที่สร้างจริงในบริษัท	89