

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร การตลาด และการจัดการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ในปัจจุบันพบว่าหลายๆ องค์กร มักประสบปัญหาในด้านการจัดการความรู้ ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ การจัดการความรู้ในอดีตมักเป็นการถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาที่มีจากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่งโดยวิธีธรรมชาติ เช่น การพูดคุย สั่งสอน สั่งสอน และจดจำ วิธีการดังกล่าวจะเข้าถึงข้อมูลได้ช้า ไม่ทั่วถึง หรือใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้สมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประกอบกับข้อมูลเหล่านั้นผ่านการกลั่นกรอง เก็บรวบรวม และประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรในระยะยาวได้

กรณีศึกษานี้ได้ทำการศึกษาบริษัทผลิตแผงวงจรไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ซึ่งผลิตแผงวงจรไฟฟ้าที่ใช้ในฮาร์ดดิสก์ คอมพิวเตอร์, ชิ้นส่วนรถยนต์, เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น ซึ่งประสบปัญหาที่มีข้อร้องเรียนทางด้านคุณภาพจากลูกค้าจำนวนมาก เกินเป้าหมายที่กำหนด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1  
จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	เป้าหมายกำหนด (ครั้ง)
2548	84	-
2549	82	60
2550	110	60
2551	260	84
2552	322	168

จากข้อมูลเบื้องต้นพบว่า สาเหตุที่ทำให้ข้อร้องเรียนทางด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นเนื่องจาก ระบบการจัดการในเรื่อง การเข้าถึงข้อมูล และการถ่ายทอดความรู้ในเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้า นั้นไม่ดีเท่าที่ควร โดยข้อมูลการร้องเรียนนั้นสามารถสืบย้อนในรายละเอียดได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ทั้งที่บริษัทก่อตั้งมายาวนานกว่า 10 ปี ข้อมูลที่สืบค้นได้นั้นจะกระจัดกระจายอยู่ในรูปแบบของ Hard Copy หรือ File ที่ Save ไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2551 ได้มีการสร้าง ฐานข้อมูล (Database) ขึ้น เพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้า โดยฐานข้อมูลดังกล่าวมี ลักษณะเป็นที่จัดเก็บข้อมูลเท่านั้น ไม่ได้มีการจัดหมวดหมู่ และประมวลผลที่ดี ทำให้ข้อมูล เหล่านั้นขาดประสิทธิภาพ วิศวกรไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งฐานข้อมูลดังกล่าวยัง ทราบเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น วิศวกรที่ดูแลลูกค้าโดยตรง (Customer Quality Engineer, CQE) เจ้าหน้าที่แผนกประกันคุณภาพ (QA) และผู้จัดการบางส่วนเท่านั้น สำหรับวิศวกรอื่นๆ เช่น วิศวกร ที่ดูแลผลิตภัณฑ์ (Product Engineer) วิศวกรที่ดูแลกระบวนการ (Process Engineer) และผู้ที่มี ส่วนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้น อาจยังไม่ทราบถึงระบบฐานข้อมูลนี้ หรือทราบแต่ต้อง เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลนาน ทำให้เกิดการละเลย ไม่ใส่ใจ ส่งผลให้การทำงานไม่มี ประสิทธิภาพ เกิดปัญหาซ้ำซากที่ลูกค้า และไม่สามารถคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตได้

งานวิจัยนี้จึงนำหลักการจัดการความรู้มาช่วยในการแก้ไขปัญหาให้กับบริษัทที่ใช้เป็น กรณีสึกษา โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผล ข้อมูลในรูปแบบของ Intranet หรือ Web page ของบริษัท โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบถึงแหล่งข้อมูล สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ข้อมูล ที่ได้มีประสิทธิภาพ สามารถคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

โดยจะนำข้อมูลทั้งหมดตั้งแต่ พ.ศ. 2550 จนถึง พ.ศ. 2552 ทั้งสิ้น 692 ข้อมูล มาทำการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ในรูปแบบของความถี่ที่เกิดขึ้น ประเภทของของเสีย สาเหตุรากเหง้าของปัญหา แนวทางการแก้ไข รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา แล้วถ่ายทอดความรู้เหล่านี้ตามหลักการของการจัดการความรู้ต่อไป

สำหรับดัชนีชี้วัด (Key Performance Index, KPI) ในการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ในบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา มีด้วยกันทั้งหมด 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. เวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลลดลง โดยทำการสุ่มจับเวลาผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนและหลัง การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้

2. เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยแบบสอบถามวัดระดับ ความพึงพอใจก่อนและหลังการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้

การนำเอาความรู้จากคนในองค์กรที่เคยสั่งสมมาหรือบทเรียนในอดีตมาทำให้เกิด ประโยชน์ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ที่ฝังลึกอยู่ใน รูปของทักษะ ประสบการณ์ ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยใน การจัดการความรู้ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเพิ่ม ความพึงพอใจให้กับคนในองค์กรและลูกค้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ในบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา เพื่อลดเวลาที่ใช้ ในการเข้าถึงข้อมูล และเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

นำหลักการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา โดยนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ครั้งนี้ โดยประเมินผลการ ประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ผ่านดัชนีชี้วัด 2 ตัว ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล และระดับ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ได้นำผลของจำนวนข้อร้องเรียนทางด้านคุณภาพจากลูกค้า มาพิจารณาเป็นตัวชี้วัดโดยตรง เนื่องจากการวิจัยนี้ไม่ได้จัดทำในลักษณะแนวทางการป้องกัน การเกิดปัญหา



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ลดเวลาในการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

1.6.2 สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงขึ้น ทำให้บริษัทมีความยั่งยืนมากขึ้น

1.6.3 บริษัทสามารถคาดการณ์สถานการณ์ข้อร้องเรียนของลูกค้าในอนาคต และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

1.6.4 ทำให้ทราบถึงหลักการและทฤษฎีที่เหมาะสม แนวทางในการประยุกต์ใช้ หลักการจัดการความรู้ในองค์กร

1.6.5 ทำให้ทราบตัวชี้วัดที่เหมาะสม เพื่อวัดผลการจัดการความรู้หลังจากการนำ หลักการทฤษฎีของการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้

1.6.6 บริษัทสามารถนำหลักการจัดการความรู้ในองค์กรที่ได้ศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป