

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

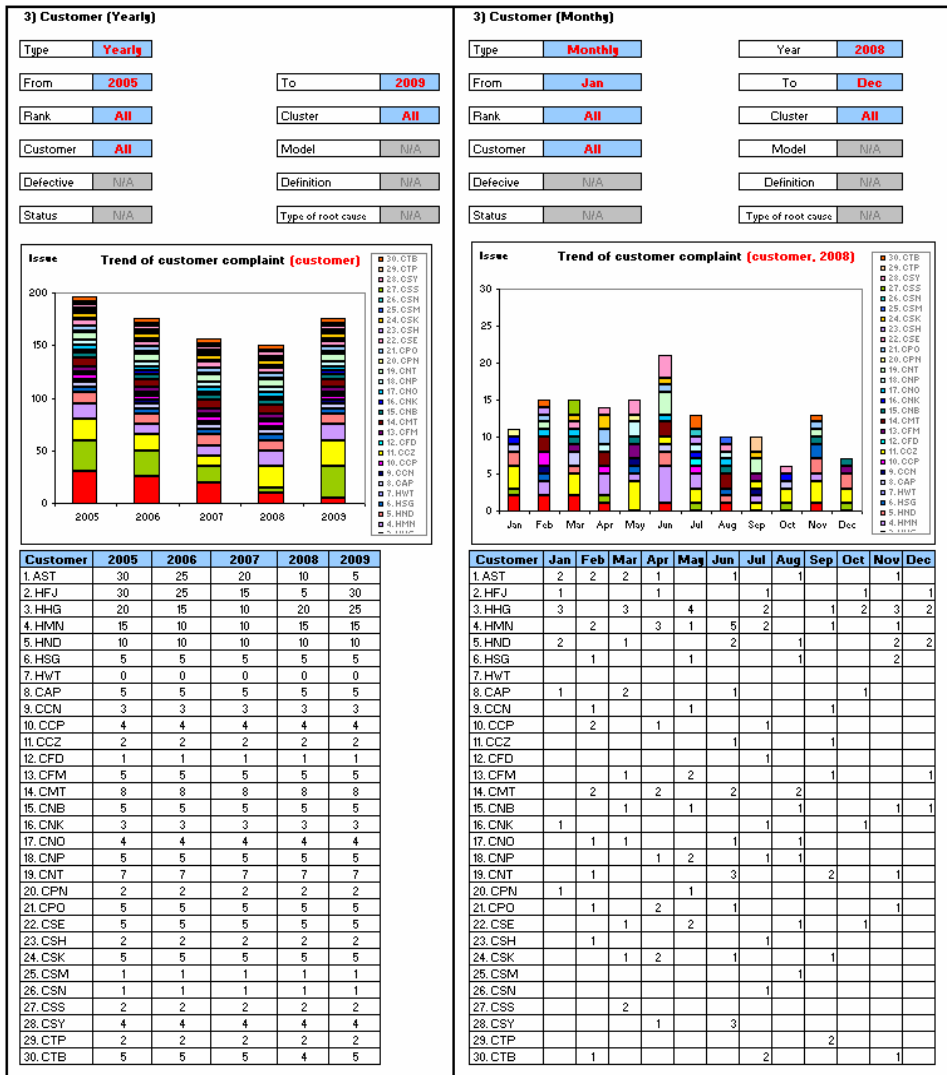
จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ได้ดำเนินการนำเครื่องมือทางด้านการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในบริษัทกรณีศึกษา โดยได้มีการออกแบบและดำเนินการสร้าง Web Page ข้อร้องเรียนของลูกค้า และการใช้เวทีย่อยสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นตามที่ระบุไว้ในประเด็นพัฒนา แล้ววัดผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.1 การออกแบบและดำเนินการสร้าง Web Page ข้อร้องเรียนของลูกค้า

จากประเด็นที่ต้องการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในเรื่องการเข้าถึงความรู้, การประมวลและกลั่นกรองความรู้นั้น ได้มีการเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบ Intranet / Webpage เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่ดี และสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทในเรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

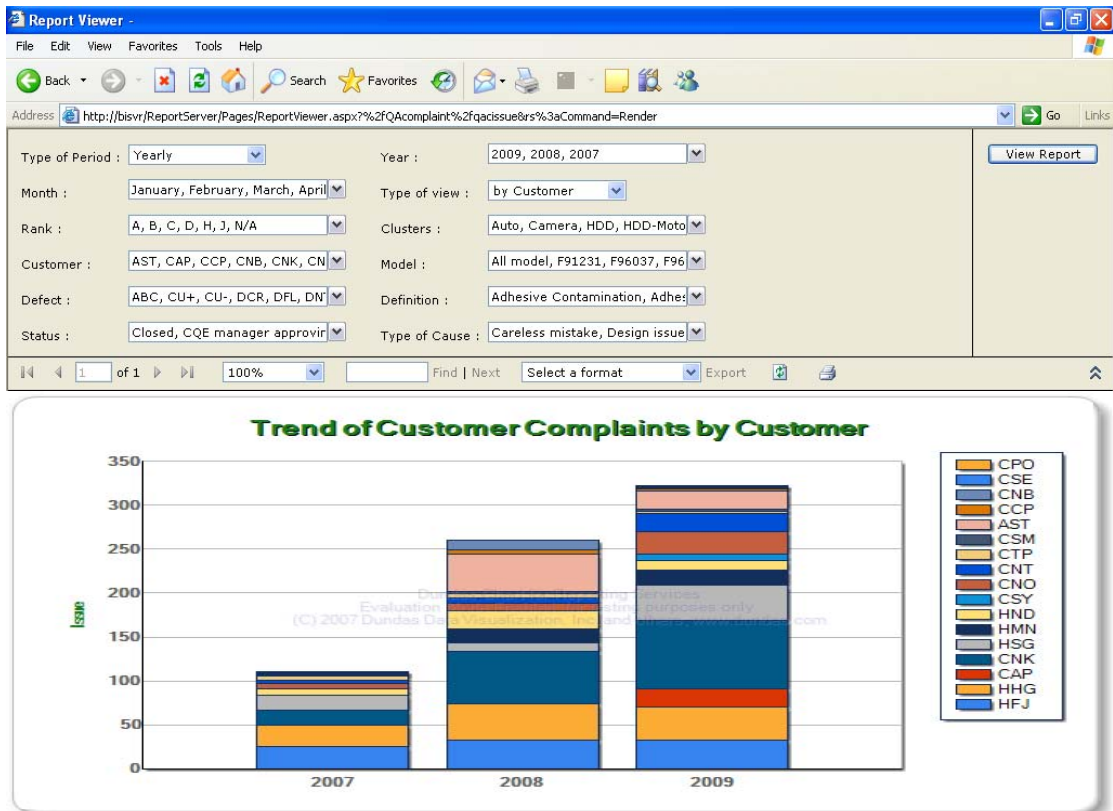
จากการออกแบบโครงสร้างและการประมวลผลในปัจจุบันความรู้ทั้ง 10 ประเด็น ที่ได้จากแบบสอบถามในเรื่องการบ่งชี้ความรู้นั้น ได้มีการนำมาสร้าง Web Page ของบริษัทจริง และครบในทุกประเด็นที่พิจารณา ตัวอย่าง Web Page ที่ออกแบบ แสดงดังภาพที่ 5.1 และตัวอย่าง Web Page ที่สร้างจริงในบริษัท ดังภาพที่ 5.2

Trend of Customer



ภาพที่ 5.1

ตัวอย่าง Web Page ที่ออกแบบ



by Customer	2007	2008	2009	Total
HFJ	25	32	32	89
HHG	24	42	38	104
CAP	0	0	21	21
CNK	17	59	78	154
HSG	17	10	40	67
HMI	0	16	17	33
HND	8	21	11	40
CSY	0	0	8	8
CNO	6	8	25	39
CHT	4	6	21	31
CTP	4	5	2	11
CSM	0	3	3	6
AST	2	42	21	65
CCP	1	5	2	8
CNB	1	11	1	13
CSE	1	0	1	2
CPO	0	0	1	1
Total	110	260	322	692

ภาพที่ 5.2

ตัวอย่าง Web Page ที่สร้างจริงในบริษัท

5.2 การดำเนินการใช้เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

จากประเด็นที่ต้องการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในเรื่องการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ นั้น ได้มีการใช้เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดให้มีการประชุมกันในเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันและแลกเปลี่ยนความรู้ อีกทั้งยังเป็นวิธีที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ เกิดการกระจายความรู้และการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยได้มีการจัดประชุมตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นไป โดยการประชุมในเดือนมกราคม เป็นเรื่องการใช้ Web Page ข้อร้องเรียนของลูกค้าในบริษัท เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ สามารถใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สามารถทำนายแนวโน้มปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมและป้องกันปัญหา เป็นต้น และได้อธิบายถึงวิธีการใช้โดยมีการเขียนคู่มือการใช้ Web Page เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ดังภาพที่ 4.38

5.3 ผลการประเมินเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้า

เวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลเฉลี่ยอยู่ที่ 3 นาที ซึ่งลดลงประมาณ 86% - 95% เมื่อเทียบกับวิธีการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีเดิม ดังตารางที่ 4.4

5.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ทำการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนและหลังการดำเนินการ ดังตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้นในทุกกระบวนการ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องมีระดับความพึงพอใจมาก อยู่ในช่วง 93-100%

5.5 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนนอกเหนือจากประเด็นที่ระบุ เช่น การเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นกับทักษะประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะพนักงานฝ่ายผลิต พนักงานตรวจสอบ หัวหน้างาน และวิศวกรที่เกี่ยวข้อง, การศึกษาจำนวนลูกค้า

ร้องเรียนเปรียบเทียบกับจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นหรือการต่อรองราคาของลูกค้าว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เพราะบางครั้งลูกค้ามักแจ้งการเกิดปัญหาจำนวนมากเพื่อการต่อรองราคา เป็นต้น

2. ควรมีการติดตามผลจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าหลังการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ว่ามีแนวโน้มดีขึ้นหรือไม่ แม้ว่าการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้พิจารณาเป็นตัวชี้วัดโดยตรงก็ตาม เนื่องจากระยะเวลาอันจำกัด กรณีนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้ติดตามผลอย่างใกล้ชิด

3. ควรมีการติดตามระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง ว่ามีการทำงานที่รวดเร็วขึ้นหรือไม่ เมื่อได้มีการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในเรื่องนี้แล้ว

4. ควรมีการจัดการความรู้ในเรื่องอื่นๆ ภายในบริษัท นอกเหนือจากข้อมูลลูกค้าร้องเรียน เช่น การจัดการความรู้ทางด้านวิศวกรรมในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในกระบวนการผลิต การจัดการความรู้ทางการฝึกอบรม การจัดการความรู้ในเรื่องการลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น