

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามการจัดการความรู้เรื่องการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการ ขอให้ท่านพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และตอบตามความรู้จริงซึ่งตรงกับการทำงานมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่องานวิจัย โดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่จัดไว้ให้ ผู้วิจัยจะรักษาข้อมูลเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลต่อทั้งบุคลากรและองค์กรแต่อย่างใด และผู้วิจัยต้องขอขอบคุณในความร่วมมือที่ได้รับจากท่านเป็นอย่างดีมา ณ ที่นี้

คำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM) ที่เกี่ยวข้องกับ การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ หน่วยงานที่รับผิดชอบ อายุงาน และข้อมูลกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน

1. ข้อมูลส่วนตัว

หน่วยงาน	<input type="checkbox"/> CQE.	<input type="checkbox"/> Product Eng.	<input type="checkbox"/> Process Eng.
	<input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> QA	<input type="checkbox"/> Manager
อายุงาน	<input type="checkbox"/> 0-1 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ปี- 2 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 2 ปี- 3 ปี
	<input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี- 4 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ปี- 5 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี

2. ข้อมูลกระบวนการจัดการความรู้

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้

กระบวนการจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า

1. การบ่งชี้ความรู้ : ท่านคิดว่าความรู้ที่ระบุในตารางด้านล่างมีความสำคัญกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามีความสำคัญ ความสำคัญนั้นอยู่ในระดับใด

ความรู้เรื่องข้อร้องเรียนลูกค้า	ความสำคัญ		ระดับความสำคัญ (กรณีเลือกมีความสำคัญ)		
	มี	ไม่มี	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ปัญหาเกิดขึ้นกับลูกค้าใด (Customer)					
2. ปัญหาเกิดขึ้นกับลูกค้ากลุ่มใด (Cluster)					
3. ปัญหาเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์รุ่นใด (Model)					
4. ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร (Problem/Defective)					
5. ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับใด (Rank)					
6. ความถี่ที่การเกิดขึ้นเป็นอย่างไร (Frequency)					
7. สาเหตุของการเกิดปัญหาคืออะไร (Root cause)					
8. หมวดหมู่สาเหตุของปัญหาอยู่ในกลุ่มใด (Type of root cause)					
9. วิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาคืออะไร (Action)					
10. สถานะของปัญหาเป็นอย่างไร (Status)					

หัวข้อ 2-7 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ระบุในตารางหรือไม่

- กรณีที่มี ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด
- กรณีที่ไม่มี ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีหรือไม่

กระบวนการจัดการความรู้	กระบวนการ		ระดับความพึงพอใจ (กรณีเลือกมี กระบวนการ)			จำเป็นต้องมีหรือไม่ (กรณีเลือกไม่มี กระบวนการ)	
	มี	ไม่มี	มาก	ปานกลาง	น้อย	จำเป็น	ไม่จำเป็น
<p><u>2. การสร้างและแสวงหาความรู้</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการสร้างและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า การกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว เป็นต้น</p>							
<p><u>3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ :</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการจัดความรู้เกี่ยวกับเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นระบบหรือไม่ เช่น มีการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต เป็นต้น</p>							
<p><u>4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ :</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการประมวลและกลั่นกรองความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาเดียวกัน การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ เป็นต้น</p>							

กระบวนการจัดการความรู้ (ต่อ)	กระบวนการ		ระดับความพึงพอใจ (กรณีเลือกมี กระบวนการ)			จำเป็นต้องมีหรือไม่ (กรณีเลือกไม่มี กระบวนการ)	
	มี	ไม่มี	มาก	ปาน กลาง	น้อย	จำเป็น	ไม่จำเป็น
<p><u>5. การเข้าถึงความรู้ :</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ เช่น การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบ Internet, Intranet, Web board เป็นต้น</p>							
<p><u>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ :</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ เช่น การจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น</p>							
<p><u>7. การเรียนรู้ :</u></p> <p>- ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการเรียนรู้เรื่องเกี่ยวกับเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่ เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น</p>							

