



การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์บริการลูกค้า
กรณีศึกษา Call Center แห่งหนึ่ง

นางสาวเกษราวดี ยี่มิน

การวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. 2555