

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การจัดการความรู้ของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
ชื่อผู้จัดทำ	นายภาสกร ชัมพุนทะ นางสาวภัทรวดี ฉายแสงประทีป
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วรนุช วุฒิอุตม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน โดยเป็นการศึกษาถึงกระบวนการและระดับการจัดการความรู้ของโรงแรม ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของโรงแรมแห่งนี้ อันประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ กระบวนการและเครื่องมือ และการเสริมแรง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จำนวน 222 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากร สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลวิจัยสามารถสรุปได้ว่า โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน มีการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดทำกระบวนการย่อยทั้ง 4 อันประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การเข้าถึงและแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้อย่างครบถ้วน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ นั้น พบว่าทุกปัจจัยที่ศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับทุกกระบวนการจัดการความรู้ โดยเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจและ

ตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ให้มากขึ้น นอกจากนี้โรงแรมควรจัดสร้างเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ของโรงแรมไปยังพนักงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน วิกิตำสน์ หรือบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น