หัวข้อสหกิจศึกษา	การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา โรงแรม โนวาแพลททินั่ม KNOWLEDGE MANAGEMENT CASE STUDY OF NOVA PLATINUM HOTEL
ชื่อนักศึกษา	นายสิขรินทร์ บัวแย้ม
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	อาจารย์อริสรา เสริมแก้ว
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการทรัพยากรมนุษย์
ปีการศึกษา	2557

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาองค์ความรู้ต่างๆ ของแผนกการจอกห้องพัก ของโรงแรมโนวาแพลททินั่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ด้านการจองห้องพักของโรงแรมโนวาแพลททินั่มประชากรที่ใช้ในการดำเนินงาน คือ เจ้าหน้าที่โรงแรมโนวาแพลททินั่ม จำนวน2ท่าน(1)reservation officer 1ท่าน โดยมีประสบการณ์การทำงาน 2 ปี (2)reservation supervisor 1ท่าน โดยมีประสบการณ์การทำงาน 3ปี

ขั้นตอนในการดำเนินการมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร ทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพักเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 ประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการถอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และนัดหมายเวลาในการสัมภาษณ์ 1 วัน ใช้เวลาจำนวน 30 นาที

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ สรุปองค์ความรู้ที่ได้ นำเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเพิ่มเติมข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 5 นำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ในนิตยสารของโรงแรม เพื่อเป็นการกระจายองค์ความรู้ในงานบุคลากรของโรงแรมในการเขียนข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 6 รวบรวมข้อเสนอแนะ ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน

จากการทำโครงงาน พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรในโรงแรมโนวาแพลททินั่ม มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ในด้านอายุ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่ง การทำงาน และการพัฒนาความรู้ในด้านการจัดการความรู้ที่องค์กรเคยมีการจัดให้มีการอบรมขึ้นให้กับบุคลากร

การประเมินผลการจัดการความรู้ของโรงแรมโนวาแพลททินั่ม จากบุคลากรมีความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ และมีสิ่งที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ ระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีข้อมูลที่ค้นหาและส่งมอบได้ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ในองค์กร โดยมีการจัดทำเว็บไซต์ที่รวบรวมความรู้ รวมถึงมีเว็บบอร์ดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ที่สำคัญการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่ละกลุ่มงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่เจ้าหน้าที่ให้เข้าใจต่อความสำคัญของการจัดการความรู้

SPU CHONBURI