

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แบบจำลองกระบวนการจัดการความรู้ลูกค้าวัฒนธรรม ต่างสังคมสำหรับโรงแรมท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาชนจีน ภาคตะวันตก
ผู้เขียน	นางสาวหลู่ ชูเหลียน
ปริญญา	วิทยาศาสตร์ดุจบัณฑิต (การจัดการความรู้)
คณะกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิณฑิพย์ ยอดมงคล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร. รัฐพล วุฒิการณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

ตั้งแต่ปี 1980 ธุรกิจโรงแรมของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเริ่มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องมาส่งผลให้โรงแรมในท้องถิ่นมีข้อเสียเปรียบเมื่อเทียบกับ โรงแรมเครือข่ายของต่างชาติในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในภาคตะวันตกของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาจากยุโรป โรงแรมในท้องถิ่นได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดต่ำเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ แม้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและห้องพักจะเทียบเท่ากับ โรงแรมเครือข่ายของต่างชาติก็ตาม ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาจึงควรแก้ไขโดยการพัฒนาระบบการจัดการบริหาร งานวิจัยนี้ได้สร้างแบบจำลองกระบวนการจัดการความรู้ลูกค้าโดยนำแบบจำลองกระบวนการทุนทางปัญญามาแก้ปัญหา โดยเจาะจงที่ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่ยังมีน้อยและประเมิน โรงแรมท้องถิ่นในภาคตะวันตกของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

งานวิจัยได้ออกแบบ 8 ขั้นตอนพื้นฐานจากกระบวนการทุนทางปัญญา กระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้เกี่ยวกับลูกค้าโดยประมวลผลมาจากข้อมูลในอดีต ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลจากโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเมืองเฉิ่นตู ในการตรวจสอบกระบวนการจัดการความรู้ลูกค้า งานวิจัยนี้ได้ทำการทดลองใน โรงแรมชั้นนำในท้องถิ่นของเมืองเฉิ่นตู การกรณีศึกษานี้ปัญหาที่เกี่ยวกับ การจัดการความรู้เกี่ยวกับลูกค้าได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ลูกค้า และผู้จัดการโรงแรมได้ยืนยันปัญหาและยอมรับวิธีการแก้ไขที่แนะนำโดยผู้วิจัยเป็นอย่างดี

Thesis Title	The Cross-Culture Customer Knowledge Management Process Model for Local Hospitality in Western China	
Author	Ms. Liu Xuelian	
Degree	Doctor of Philosophy (Knowledge Management)	
Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Nopasit Chakpital	Advisor
	Asst. Prof. Dr. Pitipong Yodmongkol	Co-advisor
	Lect. Dr. Ratapol Wudhikarn	Co-advisor

ABSTRACT

Since the 1980s, the Chinese hotel industry has grown at an industrial rate of growth. Local hotel have a significant disadvantage compare to international chain hotel in inbound tourism market in western China. Especially in European market, local hotels have to face low market share due to they are not familiar with these tourists. For the facilities and room conditions of local hotel stands on same level with international chain hotel, the solution should be found in improvement of management. This research built a customer knowledge management process model by applying IC process model to solve the absence of customer knowledge caused as a result of low level perception and evaluation for local hotels in western China.

The research designed eight steps base on intellectual capital process, Knowledge Management process and customer knowledge management process as theoretical backgrounds. All data collection was executed in 4&5 star local hotels in Chengdu. In order to verify the CKM process model in practice, this research conduct a case study in a typical local luxury hotel in Chengdu. In this case study, the problems related customer knowledge management is identified by CKM process model. The managers of the hotel approved the problems and agree with manage suggestions proposed by researcher.