

Thesis Title	Knowledge Management and the Development of Intellectual Capital Through Thainess Service Communication Mind Maps	
Author	Miss Yingrudee Bhumisiriratanavadi	
Degree	Doctor of Philosophy (Knowledge Management)	
Thesis Advisory Committee	Lect. Dr. Tirapot Chandarasupasang	Advisor
	Lect. Dr. Nopasit Chakpitak	Co-advisor
	Asst. Prof. Dr. Napat Harnpornchai	Co-advisor

ABSTRACT

Due to globalization many Thais are losing touch with their cultural heritage. They are losing their “Thainess intellectual capital,” a critical component in human resources development. Employing Thainess capital helps strengthen national competitiveness. Therefore, the main purpose of this study was to examine the transformation of “Thainess” into explicit intellectual capital for the creative economy. The conceptual model was based upon the Skandia model but was expanded by examining the influence of Thainess capital on service process through first impression management. It used Mind Mapping as a cognitive tool for modeling best practices in the service industry to develop organization capital.

This qualitative study researched best practices of five world-class organizations—the Mandarin Oriental Bangkok Hotel, Chiva-Som Spa, Blue Elephant Restaurant, Jim Thompson Thai Silk, and Thai Airways—with exploratory interviews of management. Protocol analysis was used to analyze the content of the experts’ interviews and task observation, and a final round of structured confirmatory interviews was conducted

The results of the in-depth interviews revealed the importance of first impression service process capital. It extended intellectual capital to include body language for first impression service process capital, and the six senses for creating renewal innovation capital; both of these contribute to organization capital. They also confirmed the importance and direct influence of Thainess capital in the development of intellectual capital. Intellectual capital in turn has an important role in fostering the creative economy.

The author recommends that cognitive tools such as Mind Mapping be used to accelerate knowledge creation, learning, sharing, utilization and application in training and development programs. The results confirm the important role of Thainess intellectual capital to prepare for AEC 2015.

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การจัดการความรู้และการพัฒนาทุนทางปัญญาโดยแผน ที่ความคิดของ
การสื่อสารในการบริการด้วยความเป็นไทย

ผู้เขียน นางสาวหญิงฤดี ภูมิศิริรัตนาวดี

ปริญญา วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การจัดการความรู้)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ธีรพจน์ จันทรสุนแสง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.ณพศิษฏ์ จักรพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภัสส์ หาญพรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

จุดประสงค์หลักของการศึกษานี้เพื่อตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของการแสดงนัยของทุนมนุษย์ ในรูปแบบของความเป็นไทยไปสู่ทุนทางปัญญาเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจนในเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ รูปแบบของความคิดรวบยอดได้ยึดต้นแบบของสแกนเดีฟ แม้ว่าได้ขยายขอบเขตการศึกษาโดยการตรวจสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ด้านความเป็นไทยในกระบวนการบริการผ่านการจัดการความประทับใจแรกพบ นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังได้นำเสนอประโยชน์ของการใช้เครื่องมือทางความคิดของจิตใจและแผนที่ความคิด สำหรับการจัดการความรู้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับการสร้างต้นแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศในอุตสาหกรรมบริการเพื่อพัฒนาทุนองค์กรและทุนทางปัญญา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้ศึกษาการบริการที่เป็นเลิศจากองค์กร 5 แห่งในเมืองไทย ได้แก่ โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ สปาชีวาศรม ร้านอาหารบลูเอลเลเฟนท์ ร้านใหม่ไทยจิม ทอมป์สันและ การบินไทย การศึกษานี้ได้เคลื่อนผ่านจากขั้นตอนแรกของการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างโดยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับอาวุโสของกรณีศึกษาทั้ง 5 แห่ง ที่เต็มไปด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต แล้วสร้างสมมุติฐานเพื่อวางแบบการจัดการความรู้โดยใช้เครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาและแนะนำการใช้เครื่องมืออย่างเต็มรูปแบบในการจัดการความรู้ การวิเคราะห์ข้อกำหนดรูปแบบของข้อมูลถูกใช้ในการวิเคราะห์

เนื้อหาของการสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ได้ดำเนินการไปอีกรอบแบบมีโครงสร้างเพื่อยืนยันสิ่งที่ค้นพบก่อนหน้านี้

ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึกได้เปิดเผยความสำคัญของการจัดการความประทับใจแรกพบในการพัฒนาทุนของกระบวนการให้บริการ พร้อมทั้งได้ยืนยันความสำคัญและอิทธิพลของทุนความเป็นไทยโดยตรงต่อการพัฒนาทุนทางปัญญา ทุนทางปัญญาได้กลับมาบทบาทที่สำคัญในการสร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

ผู้เขียนขอแนะนำให้บริษัทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ใช้เครื่องมือทางความคิด เช่นแผนที่ทางความคิด และ NLP ในการจัดการความรู้สำหรับเร่งการเรียนรู้และความเข้าใจในการฝึกอบรมของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ยืนยันความสำคัญของทุนทางปัญญาเชิงสร้างสรรค์อย่างไทย ในการเตรียมประเทศไทยเพื่อก้าวไปสู่การเตรียมพร้อมสำหรับประชาคมอาเซียนในปี 2557

คำสำคัญได้แก่ เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ทุนกระบวนการบริการความประทับใจแรกพบ ทุนทางปัญญา การจัดการความรู้ แผนที่ความคิด นวัตกรรมทุนที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ ทุนของความเป็นไทย