

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิฐานะเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำนวน 128 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 47 ข้อ, 67 ข้อ และ 20 ข้อ ตามลำดับ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.98 ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการส่งด้วยตนเองและไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 87 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ Independent Sample t-test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านทักษะการทำงาน และด้านความรู้ทางวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิฐานะเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

The purposes of this research were to study the maintenance manager's satisfaction in Phuket hotel business to the staff graduated diploma in electronics and to compare the maintenance managers' satisfaction in Phuket hotel business to the staff graduated diploma in electronics classified by ages, levels of study, the standard of the hotel, hometown and work experience at workplaces in 3 aspects knowledge, technical officers' skill and ethic aspect.

The population were 128 maintenance managers in hotel business of Phuket province in 2006. Samples were 96 maintenance managers, selected by simple random sampling. The 47, 67 and 20 items of five rating scale questionnaire which measured in three aspects namely academic knowledge, technical officers' skill and ethic aspect. The reliability of the questionnaire using alpha's Cronbach was 0.98. The data were collected by the researcher and by mail, The 87 questionnaires or 90.6 % were returned. The data were analyzed through statistic technique of mean, standard deviation, F-test and Independent Sample t-test.

The research finding showed that the maintenance manager's satisfaction in Phuket hotel business to the staff graduated diploma in electronics in overall was at a moderate level. Considering each aspect, there was a high satisfaction in ethic aspect but the satisfaction in technical officers' skill and academic knowledge skill were at moderate level.

According to the result of the comparisons of the maintenance manager's satisfaction in Phuket hotel business with different ages, levels of study, the standard of the hotel, hometown and work experience at workplaces had no differences in satisfaction in each aspect and overall.