

ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อ  
พนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)  
สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

MAINTENANCE MANAGER'S SATISFACTION IN PHUKET HOTEL  
BUSINESS TO THE STAFF GRADUATED DIPLOMA IN ELECTRONICS

พงษ์ศักดิ์ อำนวยพล  
PONGSAK AMNOUYPOL

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
บัณฑิตวิทยาลัย  
ศูนย์พัฒนาคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานวิจัย  
ศูนย์พัฒนาคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานวิจัย

พ.ศ. 2549

ISBN 974-15-2770-5

ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อ  
พนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)  
สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

MAINTENANCE MANAGER'S SATISFACTION IN PHUKET HOTEL  
BUSINESS TO THE STAFF GRADUATED DIPLOMA IN ELECTRONICS



พงศักดิ์ อำนวยผล

PONGSAK AMNOUYPOL

เลขที่.....  
65469  
เดือน,ปี 11 ต.ค. 2549

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร  
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2549

ISBN 974-15-2770-5

**MAINTENANCE MANAGER'S SATISFACTION IN PHUKET HOTEL  
BUSINESS TO THE STAFF GRADUATED DIPLOMA IN ELECTRONICS**

**PONGSAK AMNOUYPOL**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL EDUCATION  
IN ELECTRICAL COMMUNICATIONS ENGINEERING  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2006**

**ISBN 974-15-2770-5**

**COPYRIGHT 2006**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

-----

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

MAINTENANCE MANAGER'S SATISFACTION IN PHUKET HOTEL BUSINESS TO THE STAFF GRADUATED DIPLOMA IN ELECTRONICS

ชื่อนักศึกษา นายพงศักดิ์ อำนวยผล

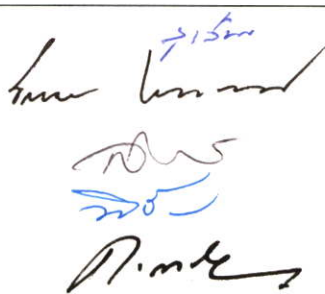
รหัสประจำตัว 47065417

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ราตรี	
ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา	
ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ	
รศ.ว่าที่ ร.ท.พิชัย สดกภิบาล	
ดร.กษา ชื่นตา	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 4 กันยายน 2549 เวลา 9.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว  
  
(ผศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2549

## หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ  
โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จ  
การศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
(ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

## นักศึกษา

นายพงศักดิ์ อำนวยผล

## รหัสประจำตัว

47065417

## ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

## สาขาวิชา

วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร

## พ.ศ.

2549

## อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร. ชีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา

## อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร. สมชาย หมื่นสายญาติ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ  
โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
(ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง  
ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร  
วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม  
ภูมิลาเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทาง  
วิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัด  
ภูเก็ต จำนวน 128 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน โดยวิธีการสุ่มอย่าง  
ง่าย แบบจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ  
โดยวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้าน  
คุณธรรม จริยธรรม จำนวน 47 ข้อ, 67 ข้อ และ 20 ข้อ ตามลำดับ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของ  
แบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.98 ดำเนินการเก็บ  
ข้อมูลด้วยวิธีการส่งด้วยตนเองและไปรษณีย์ 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 ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ที่ทำงานปัจจุบัน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

<b>Thesis</b>	Maintenance Manager's Satisfaction in Phuket Hotel Business to the Staff Graduated Diploma in Electronics
<b>Student</b>	Mr.Pongsak Amnouypol
<b>Student ID</b>	47065417
<b>Degree</b>	Master of Science in Industrial Education
<b>Program</b>	Electrical Communication Engineering
<b>Year</b>	2006
<b>Thesis Advisor</b>	Assist.Prof.Dr.Threraphon Thephasadin Na Ayuthya
<b>Thesis Co-advisor</b>	Dr.Somchai Maunsaiyat

### **ABSTRACT**

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.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะความกรุณาของท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร. สมชาย หมั่นสายญาติ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิจัย ให้ความช่วยเหลือ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือติดตามดูแลด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ ราตรี รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยโทพิชัย สดภิบาล ดร.คชา ชื่นตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่มีรายนามต่อไปนี้ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม นายสมพงศ์ จตุทอง นางจริยา เอียบสกุล นายปมข อัจฉริยฉาย และนายประเสริฐศักดิ์ ธีราภิจ ในการตรวจและประเมินความถูกต้องของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความถูกต้องและเหมาะสม

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ในด้านการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ บุคคลในครอบครัวและผู้ใกล้ชิดที่ได้ให้ความรัก ให้การดูแล ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในทุกด้านตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่านของวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต และคณะกรรมการที่ใต้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการให้ความรู้ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสารรุ่นที่ 8 และพี่ๆ ทุกคน นักศึกษาแผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึงไว้ในที่นี้ด้วย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณประโยชน์ที่พึงบังเกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ที่จะอำนวยประโยชน์แก่การศึกษาในด้านต่างๆ ผู้วิจัยขอมอบคุณความดี เหล่านี้ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

พงศ์ศักดิ์ อำนวยผล

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ .....	V
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	7
2.2 นโยบายคณะกรรมการการอาชีวศึกษาตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา.....	15
2.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์.....	25
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
2.5 ทฤษฎีการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุง.....	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>47</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์.....	49
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ.....	58
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม.....	60
4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม.....	61
4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน.....	62
4.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์.....	63
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>65</b>
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	65
5.2 สมมติฐานการวิจัย.....	65
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	66
5.5 อภิปรายผลการวิจัย.....	68
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	73

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม .....	75
ภาคผนวก .....	78
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗.....	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย.....	99
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์.....	111
ภาคผนวก ง หนังสือราชการ .....	123
ประวัติผู้เขียน .....	134

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงจำนวน โรงแรม แลห้องพักในจังหวัดภูเก็ต..... 14
4.1	แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 48
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ใน 3 ด้าน..... 49
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ..... 50
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค..... 53
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม..... 56
4.6	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ..... 58
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และ โดยภาพรวม จำแนกตามระดับมาตรฐาน โรงแรม.....	60
4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และ โดยภาพรวม จำแนกตามภูมิภาค.....	61
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และ โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน.....	62
4.11	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต.....	64

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน รัฐบาลจึงได้พยายามที่จะพัฒนาระบบบริหารราชการให้เกิดความทันสมัย เพื่อรองรับการแข่งขันที่เกิดขึ้นรวมทั้งให้สอดคล้องกับวาระแห่งชาติและนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นเรื่องการแก้ปัญหาความยากจนและการกระจายรายได้ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจของประเทศ

จากสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงหลังเกิดเหตุธรณีพิบัติภัยคลื่นสึนามิ ถล่มชายฝั่งทะเลอันดามันใน 6 จังหวัดทางภาคใต้ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองไข่มุกแห่งอันดามัน ที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ต่างให้ความสนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการ สร้างงาน สร้างอาชีพ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น แต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นกลไก ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัด จึงก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรค ในการประกอบกิจการของสถานประกอบการอย่างมหาศาล ทำให้ธุรกิจในการด้านการท่องเที่ยว การโรงแรม การก่อสร้าง การค้า การธนาคาร และอื่นๆ อีกมากมาย หดลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลมีมาตรการต่างๆ เพื่อกระตุ้นและสร้างความเชื่อถือให้กับนักธุรกิจ เกิดความเชื่อมั่น ในการลงทุน และด้านการท่องเที่ยวกลับคืนสู่สภาพเดิม แนวโน้มการลงทุนในจังหวัดภูเก็ตในช่วงต้นปี 2548 จะขยายตัวต่อเนื่อง แต่อยู่ในอัตราชะลอตัวจากปี 2547 และยังเป็นกิจการที่สนับสนุนด้านการท่องเที่ยวและสาธารณูปโภค ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ ตามนโยบายฟื้นฟูกิจการที่เสียหายจากธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ถล่ม แต่อย่างไร ก็ตามยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนซึ่งได้แก่สถานการณ์ราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้น สถานการณ์ก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อัตราดอกเบี้ยที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และการขาดแคลนแรงงาน ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในจังหวัดภูเก็ต (รายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัดภูเก็ต. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต : 2548)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ที่สร้างรายได้ให้กับประเทศชาติ และจังหวัดภูเก็ต ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจของการให้บริการกับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก หรือด้านห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจัดประชุมสัมมนา ฉะนั้นพนักงาน

จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มาใช้บริการประทับใจการให้บริการ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรมสูง และอัตราส่วนแบ่งการให้บริการจะสูงตามไปด้วย และที่สำคัญก็คือเกิดการจ้างงาน ส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพในชุมชน ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึก ของความรับผิดชอบ ด้วยความเอาใจใส่จริงใจต่อแขก และพร้อมที่จะเสนอตัวเอง เข้าบริการด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานฝ่ายซ่อมบำรุงของโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ หน้าที่ของฝ่ายซ่อมบำรุงที่เกี่ยวกับงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ในโรงแรมส่วนใหญ่ เน้นงานติดตั้ง งานซ่อมบำรุง และงานให้บริการ ในด้านต่างๆ เช่น ด้านระบบภาพและระบบเสียง ในห้องประชุม และห้องพัก มีหน้าที่ควบคุมดูแลรักษาระบบ การทำงานตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลตู้สาขา เครื่อง โทรศัพท์ประจำห้องพัก ระบบเสียงตามสาย เคเบิลทีวี รวมไปถึงการพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งาน ในการสร้างเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งโรงแรมต่างๆ จะรับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เข้าทำงานในระดับช่างเทคนิค

เมื่อกล่าวถึงการเรียนการสอนสาขาอาชีพในทุกสาขางาน ส่วนใหญ่ผลิตหรือสร้างนักศึกษาเพื่อเข้าสู่ระบบงานอุตสาหกรรม แต่จังหวัดภูเก็ตมีการท่องเที่ยวเป็นกลไกในการขับเคลื่อนของระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นผู้สำเร็จการศึกษาเมื่อเข้าสู่ระบบการทำงานในธุรกิจโรงแรม จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการจัดการ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาพัฒนาตนเอง ประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างงานให้สอดคล้องกับวิชาชีพ และการพัฒนางานอาชีพอย่างต่อเนื่อง

การกระจายอำนาจทางการศึกษาด้านการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเป็นกระบวนการผลิตและพัฒนากำลังคน ระดับถึงฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจน กับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี และมีส่วนในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ได้ระดับมาตรฐานสากล ถือว่าการอาชีวศึกษาเป็นส่วนที่มีความสำคัญเพราะเป็นการพัฒนากำลังคนที่เป็นผู้สร้างผลผลิตให้กับประเทศ รวมทั้งการให้บุคคล มีความสามารถประกอบอาชีพอิสระและพึ่งตนเองได้ แต่การจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพดำเนินการในหลายหน่วยงาน ทั้งในสถานศึกษา หน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน สถานประกอบการ ชุมชน และท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องสร้างเอกภาพเชิงนโยบายแต่หลากหลายในการปฏิบัติการกระจายอำนาจไปสู่ระดับปฏิบัติ มีการพัฒนาระบบมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ และจัดระบบเครือข่ายความร่วมมือของทุกฝ่ายเพื่อประสานประโยชน์การใช้ทรัพยากร

ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการผลิตและพัฒนากำลังคนที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น และของประเทศชาติ (รายงานการวิจัยเพื่อประกอบการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา. 2544)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการผลิตนักศึกษา คือ เป็นครูผู้สอนวิชาช่างอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ มีความสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน รวมถึงด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการวิเคราะห์งานวิจัยไปวางแผนและพัฒนาการเรียนการสอน สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิภาคเดิมและประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิภาคเดิมและประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวคิด จากจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ : 2546.) ซึ่งกล่าวไว้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องมีประสบการณ์ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค และด้านคุณธรรม จริยธรรม

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้เทคนิคการสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

### 1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 128 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ เขต 4 จังหวัดภูเก็ต)

### 1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan (รวิวรรณ ชินะตระกูล, 2542 : 111) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบจับสลาก

### 1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่จะศึกษา คือ

#### 1. ตัวแปรต้น คือ

- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับมาตรฐานโรงแรม
- ภูมิลำเนาเดิม
- ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

2. ตัวแปรตาม คือ ความความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- ด้านความรู้ทางวิชาการ
- ด้านทักษะการทำงาน
- ด้านคุณธรรม จริยธรรม

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จึงนิยามศัพท์ที่ใช้ ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง หมายถึง หัวหน้างานที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานซึ่งเป็นผู้มีความชำนาญและมีทักษะในสาขาอาชีพเฉพาะทางที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549

2. ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะบุคคล ที่มีต่อพนักงานของช่างเทคนิคด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา แสดงพฤติกรรมต่างๆ ตามบทบาทใน 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต ภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และวิชาชีพ นำไปใช้ในด้านการค้นคว้าพัฒนาตนเอง ให้เกิดความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

2.2 ด้านทักษะการทำงาน หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงานในหลักการและกระบวนการทำงานพื้นฐานของช่างเทคนิคที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม ในด้านอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง บุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และกิจนิสัยที่ดีในงานซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

3. อายุ หมายถึง อายุของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

5. ระดับมาตรฐานโรงแรม หมายถึง ระดับมาตรฐานโรงแรมที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ปฏิบัติงานอยู่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 2-3 ดาว และ 4-5 ดาว

6. ภูมิภาคเนาเดิม หมายถึง ภูมิภาคเนาเดิมของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ภาคใต้ และ ภาคอื่นๆ (ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

7. ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน หมายถึง ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 3 ปี 3-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

8. ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง นักท่องเที่ยว และประชาชน โดยมีค่าตอบแทน รวมถึงการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตั้งแต่โรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และ รีสอร์ท

9. พนักงานที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ช่างเทคนิคประจำโรงแรม

10. หลักสูตร หมายถึง การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประกอบไปด้วยจุดมุ่งหมายของหลักสูตร หลักการของหลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตร และจุดประสงค์ของหลักสูตร เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีลักษณะสมบัติตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

11. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษา ด้านอิเล็กทรอนิกส์ หรือด้านประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยในครั้งนี้ จุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา บทความ ผลงานวิจัย และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

2.2 นโยบายคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา

2.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.5 ทฤษฎีการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

##### 2.1.1 จังหวัดภูเก็ต

คำว่า “ภูเก็ต” นั้นเชื่อว่าเพี้ยนมาจากภาษามลายูคือ “บุกิต” ซึ่งแปลว่าภูเขา ภูเก็ตเป็นเมืองที่มีมานานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยตัวเมืองอยู่ที่ถลางซึ่งเป็นเมืองเล็กๆ เมืองถลางเดิมมีขุนนางไทยคอยดูแลรักษาผลประโยชน์เพราะฝรั่งชาติฮอลันดามารับซื้อสินค้าจำพวกแร่ ต่อมาถึงรัชกาลที่ 1 พระเจ้ากรุงอังวะยกกองทัพเข้ามาบูรณาการหัวเมืองฝ่ายตะวันตกแถบชายทะเลของไทยในปีพ.ศ.2328 โดยแบ่งกองทัพยกไปตีเมืองกระ ระนอง ชุมพร ไซยา ตลอดจนไปถึงเมืองนครศรีธรรมราช ขณะนั้นกองทัพกรุงเทพฯ ยังติดพันการศึกที่กาญจนบุรียกมาช่วยไม่ทัน พม่าส่งแม่ทัพชื่อยี่หวุ่นยกทัพเรือมาตีได้ตะกั่วทุ่ง ตะกั่วป่า แล้วเลยไปตั้งค่ายล้อมเมืองถลางไว้ ขณะนั้นพระยาถลางถึงแก่กรรมยังไม่ได้ตั้งเจ้าเมืองใหม่ ภริยาเจ้าเมืองถลางชื่อจัน กับน้องสาวชื่อมุก จึงคิดอ่านกับกรรมการทั้งปวงตั้งค่ายใหญ่ขึ้น 2 ค่าย ป้องกันรักษาเมืองเป็นสามารภ พม่าล้อมเมืองอยู่เดือนเศษเมื่อหมดเสบียงก็เลิกทัพกลับไป ต่อมาพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกโปรดเกล้าฯ พระราชทานเครื่องยศให้วีรสตรีทั้งสองเป็นท้าวเทพกษัตรีและท้าวศรีสุนทร เป็นที่น่ายกย่องแก่ชาวเมือง

ตลอดมาเกาะกลางหรือเมืองกลางได้เปลี่ยนชื่อเป็นเกาะภูเก็ตหรือเมืองภูเก็ตในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

ภูเก็ต ได้ชื่อว่าเป็นไข่มุกแห่งอันดามัน เมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก ในด้านความสวยงามของทิวทัศน์ และหาดทราย น้ำทะเลสีฟ้าใส พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวครบครัน เป็นเกาะใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีฐานะเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ ตั้งอยู่ทางชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยในน่านน้ำทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

คำขวัญจังหวัดภูเก็ต “ไข่มุกอันดามัน สวรรค์เมืองใต้ หาดทรายสีทอง สองวีรสตรี บารมีหลวงพ่อแช่ม”

### การบริหารปกครอง

จังหวัดภูเก็ตมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 570.034 ตารางกิโลเมตร หรือ 356,271.25 ไร่ ส่วนกว้างที่สุดของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 21.3 กิโลเมตร ส่วนยาวที่สุดของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 48.7 กิโลเมตร

จังหวัดภูเก็ตแบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง รวม 17 ตำบล 107 หมู่บ้าน ส่วนการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยเทศบาล 6 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีก 1 แห่ง รวมทั้ง 19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

### ลักษณะทางกายภาพ

จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นหมู่เกาะวางตัวในแนวจากทิศเหนือ ไปทิศใต้ พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นภูเขา มียอดเขาที่สูงที่สุดคือ ยอดเขาไม้เท้าสิบสอง สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 529 เมตร และประมาณร้อยละ 30 เป็นพื้นที่ราบอยู่ตอนกลางและตะวันออกของเกาะ พื้นที่ชายฝั่งด้านตะวันออกเป็นดินเลน และป่าชายเลน ส่วนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตก เป็นภูเขาและหาดทรายที่สวยงาม จึงแบ่งลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดภูเก็ตออกเป็น 3 เขตดังนี้

(1) เขตที่สูงชันเป็นภูเขา เป็นแนวเขาใหญ่ตามแนวยาวของเกาะ ลักษณะภูเขาวางตัวตั้งแต่มะพร้าวจืด เป็นแนวภูเขาหนาแน่นอยู่ทางทิศใต้มากกว่าบริเวณอื่นๆ พื้นที่ส่วนใหญ่มีระดับความสูงมากกว่า 100 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล พืชพรรณเป็นพริกป่าไม้แบบร้อนชื้น เขตภูเขาครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอเมือง และอำเภอกะทู้ เป็นแหล่งต้นน้ำของคลองสายสำคัญ 9 สายของภูเก็ต ได้แก่ คลองบางใหญ่ คลองกมลา คลองท่าเรือ คลองกะลา คลองบางโรง คลองท่ามะพร้าว คลองพม่าลง คลองบ้านหีด และคลองโคกโดนด

(2) เขตเป็นลูกคลื่น ได้แก่ บริเวณหุบเขากว้างๆ ตอนในของเขตภูเขา เป็นทางน้ำของคลองสายต่างๆ ไหลผ่าน ทำให้เกิดกักเซาะเป็นที่ราบลอนลูกคลื่น เป็นบริเวณที่เป็นเขตเพาะปลูกของภูเก็ต ทั้งปลูกยางพารา มะพร้าว และผลไม้โดยเฉพาะสับปะรดภูเก็ต เขตนี้มีคลองที่สำคัญได้แก่ คลองบางใหญ่ ไหลมาจากเขานางพันธุรัตน์ ผ่านบ้านกะทู้ บ้านทุ่งทอง บ้านเก็ตโฮ่ บ้านสามกอง

ตำบลลาดใหญ่ ไปลงสู่ทะเลทางทิศตะวันออก เดิมคลองบางใหญ่เรือสามารถเข้าถึงตัวเมืองภูเก็ตได้ แต่เมื่อการทำเหมืองดีบุกเจริญขึ้น น้ำลำรางแร่พัดดินทรายทับถม ปัจจุบันจึงตื้นเขินมาก

(3) เขตที่ราบต่ำ พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ใกล้ชายทะเล ซึ่งเกิดจากภูมิประเทศที่แตกต่างกันแบ่งออกได้เป็น 3 เขต คือ

(ก) ที่ราบต่ำปากน้ำลำคลอง เป็นเขตพื้นที่ที่อยู่ในหุบเขากว้างที่เกิดจากการทับถมของธารน้ำ และบริเวณที่อยู่ปลายลำคลองต่างๆ ของเกาะภูเก็ต เป็นเขตทำนาของภูเก็ต

(ข) ที่ราบต่ำน้ำกร่อย เป็นพื้นที่บริเวณทางทิศตะวันออกของเกาะบางแห่งเป็นที่ลุ่มน้ำซึ่งได้รับผลกระทบของน้ำขึ้นน้ำลง จึงมีทั้งน้ำจืดและน้ำเค็มเป็นเขตน้ำกร่อย พืชพรรณมีทั้งจากและแสมดำ เป็นเขตที่มีความอุดมสมบูรณ์ของอาหารสัตว์ทะเลมาก

(ค) ที่ราบต่ำชายฝั่ง ได้แก่ บริเวณชายหาด ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ทางด้านตะวันตกของเกาะ เป็นของหาดทรายสีขาวสะอาดเพราะการทับถมของทรายที่เป็นแร่ควอทซ์ บางแห่งมีซากแตกหักของเปลือกหอย และปะการังอยู่ด้วย ที่ราบต่ำชายฝั่งจึงเป็นเขตแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภูเก็ต

#### อาณาเขตของจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่อยู่ทางภาคใต้ทางฝั่งตะวันตกติดชายฝั่งทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดียตั้งอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 7 องศา 45 ลิปดา ถึง 8 องศา 15 ลิปดาเหนือ และเส้นแวงที่ 98 องศา 15 ลิปดา ถึง 98 องศา 40 ลิปดาตะวันออก ประกอบด้วยเกาะบริวารอีก 32 เกาะ

ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดพังงา เชื่อมโดยสะพานสารสินและสะพานท้าวเทพกษัตรี

ทิศใต้ ติดกับทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

ทิศตะวันออก ติดกับทะเลเขตจังหวัดพังงา

ทิศตะวันตก ติดกับทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

#### ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดภูเก็ตมีสภาพภูมิอากาศแบบเขตศูนย์สูตรอยู่ในเขตอิทธิพลลมมรสุม อากาศจึงอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปีมีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูฝน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนพฤศจิกายนและฤดูร้อน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคมถึงเดือนเมษายน เดือนมีนาคมเป็นเดือนที่อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด คือ 33.4 องศาเซลเซียส และเดือนมกราคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 22 องศาเซลเซียส เดือนธันวาคมถึงเดือนเมษายน เป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว

#### สภาพเศรษฐกิจ

ธุรกิจการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภาคเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่โดย มีธุรกิจหลักที่สร้างรายได้อันดับหนึ่งของจังหวัด คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีเศรษฐกิจด้านการ

เกษตรกรรม ซึ่งเกษตรกรรมที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ การปลูกยางพารา มะพร้าว สับปะรด (พันธุ์ภูเก็ต) การประมง และการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เช่น กุ้ง หอยมุก เป็นต้น ลำดับสุดท้ายคือ อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ อุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร และ อุตสาหกรรมด้านการประมง

### การเดินทาง

รถยนต์ จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางสายธนบุรี-ปากท่อ (ทางหลวงหมายเลข 35 แล้วใช้ทางหลวงหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ผ่านจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร อำเภอกระบุรี อำเภอเมือง อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง อำเภอกระบุรี อำเภอตะกั่วป่า อำเภอเมือง อำเภอตะกั่วทุ่ง บ้านโคกกลอย จังหวัดพังงาข้ามสะพานสารสิน หรือสะพานท้าวเทพกษัตรี เข้าจังหวัดภูเก็ต รวมระยะทาง 862 กิโลเมตร

รถโดยสารประจำทาง บริษัท ขนส่ง จำกัด มีรถโดยสารทั้งรถธรรมดา และรถปรับอากาศออกจากสถานีขนส่งสายใต้ ไปภูเก็ตทุกวัน

เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเที่ยวบินกรุงเทพฯ – ภูเก็ตทุกวัน นอกจากนี้ยังมี บริษัท บางกอกแอร์เวย์ บริษัท แอร์เอเชีย และสายการบินอื่นๆอีกมากมายที่ได้เปิดบริการเที่ยวบินไป-กลับ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ทุกวัน

## 2.1.2 ธุรกิจโรงแรม

### 2.1.2.1 ความหมายของโรงแรม

กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมประเทศอังกฤษ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” ว่าเป็นที่ซึ่งบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่จัดให้

เพราะฉะนั้น ตามกฎหมายของอังกฤษ โรงแรมจะต้องมีบริการทั้งด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักให้แก่แขก โดยจะต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพัก ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องกับข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรการด้านความปลอดภัย ตลอดจนต้องมีมาตรฐานสูงด้านความสะอาดและสุขอนามัย

### 2.1.2.2 การแบ่งประเภทโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้เป็นหลายลักษณะแล้วแต่จุดประสงค์หลักของโรงแรมนั้นๆ เช่น อาจแบ่งเป็นโรงแรมประเภทหรูหรา โรงแรมประเภทที่พักต่างอากาศ โรงแรมประเภทศูนย์กลางธุรกิจ หรือโรงแรมประเภทที่พักคนเดินทาง นอกจากนี้ยังแบ่งตามมาตรฐาน สถานที่ตั้ง แขกที่มาพัก หรือลูกค้าที่โรงแรมนั้นๆ เจาะกลุ่ม ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาแบ่งประเภทของโรงแรมอาจยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ทำเลที่ตั้ง ก็อาจจะแบ่งโรงแรมได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

- โรงแรมในเมือง (Downtown Hotel) ตั้งอยู่ใจกลางเมืองหรือศูนย์กลางของจังหวัด เป็นที่รวมธุรกิจ ซึ่งนักธุรกิจมักนิยมมาพักโรงแรมประเภทนี้ เพราะการคมนาคม และมีการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกสบาย

- โรงแรมรอบเมือง (Suburban Hotel) จะเป็นโรงแรมที่อยู่ห่างไกลออกไปจากตัวเมืองไม่มากนัก การเดินทางยังสะดวกสบาย แต่แขกจะได้รับบรรยากาศที่เงียบสงบไม่สับสน จอแจ

- โรงแรมเพื่อพักผ่อน (Resort Hotel) คือ โรงแรมที่อยู่ห่างไกลออกไปมากๆ แขกจะนิยมใช้เป็นที่พักผ่อนและอาจจะเข้าพักครั้งละหลายๆ วันก็ได้

2. จากระดับ (Grade) จะใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมเป็นเครื่องวัดถ้าโรงแรมไหนมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ก็ให้ระดับเอ ถ้ามีน้อยลง ก็ให้ระดับบี หรือซี ซึ่งการจัดแบบนี้ ไม่นิยมแล้ว

3. การคมนาคม (Transportation) เช่น โมเต็ล หรือ มอเตอร์โฮเต็ล โรงแรมรถไฟ โรงแรมที่อยู่ใกล้สนามบิน ซึ่งการจัดลักษณะนี้คาบเกี่ยวกับการแบ่งประเภทโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง

4. จุดประสงค์ของการเยี่ยมชม (Purpose of Visit) เช่น โรงแรมสำหรับธุรกิจ โรงแรมสำหรับพักผ่อนในวันหยุด โรงแรมสำหรับการประชุม โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว

5. ช่วงเวลาการพักสั้นหรือยาว (Short or Long Duration) เช่น โรงแรมสำหรับการพักเพื่อรอการเดินทางต่อหรือโรงแรมสำหรับอาศัยอยู่ระยะยาว

6. ระยะเวลาในการเปิดให้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ (Rang of its Facilities and Service) บางโรงแรมเปิดให้พักอาศัยในระยะยาว แต่บางโรงแรมเปิดสำหรับพักชั่วคราวเท่านั้น บางโรงแรมรับเฉพาะแขกที่จะพักค้างคืนเท่านั้น โดยโรงแรมเหล่านี้จะจัดบริการอาหารเช้าให้แก่แขกที่เข้าพักด้วย

7. ใบอนุญาต (Licence) สำหรับขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ บางโรงแรมได้รับอนุญาตให้ขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์แต่โรงแรมบางแห่งก็ไม่มี

8. ขนาดของโรงแรม (Size) ซึ่งดูได้จากจำนวนห้องพัก หรือความสามารถในการบรรจุเตียง ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. ถ้าห้องไม่เกิน 100 ห้อง ถือว่าขนาดเล็ก
2. ถ้าห้องไม่เกิน 200 ห้อง ถือว่าขนาดกลาง
3. ถ้าห้องมากกว่า 200 ห้อง ถือว่าขนาดใหญ่

9. การจัดมาตรฐาน (Standard) แบ่งออกเป็น 4 – 5 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนเป็นดาว (Star) ดังนี้

1. ระดับสูงสุด ได้แก่ โรงแรมที่เรียกว่า 5 ดาว (Five Star Hotel) หรือ Luxury Hotel หรือ Deluxe Hotel หรือ Grade A เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในทุกเรื่องทั้งทำเล

ที่ตั้ง ขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก บริการและราคา โรงแรมระดับพิเศษมีไว้เพื่อ บริการลูกค้ามีดังนี้

1.1 ห้องชุด (Suite) จะตกแต่งไว้อย่างหรูหรา สวยงาม สะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องมีคุณภาพดีเยี่ยม

1.2 ห้องอาหาร มีหลายห้อง หลายระดับ อาหารมีหลายเชื้อชาติ เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น เป็นต้น

1.3 ห้องโถง ขนาดใหญ่สำหรับจัดประชุม (Convention Hall) สัมมนา อบรม หรือจัดงานเลี้ยง (Banquet Hall) เพื่องานพิธีต่าง ๆ หรือเพื่อพบปะสังสรรค์

1.4 ห้องพักแขก (Lobby)

1.5 ห้องนั่งเล่น (Lounge)

1.6 สระว่ายน้ำ สนามกีฬา เช่น สนามเทนนิส ไว้บริการลูกค้าที่ต้องการออกกำลังกาย บริเวณจอดรถกว้างขวางเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

2. ระดับสูง (กว่ามาตรฐาน) ได้แก่ โรงแรม 4 ดาว หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel) หรือ Grade B เป็นโรงแรมที่มีเกือบทุกอย่างทุกอย่างอยู่ในระดับดี มีการบริการที่สูงกว่ามาตรฐานโรงแรมนานาชาติ มีความเด่นชัดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการมากกว่าโรงแรมทั่วไป

3. ระดับกลาง ได้แก่ โรงแรม 3 ดาว หรือ (Moderate Class Hotel) หรือ Grade C เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการตามมาตรฐานโรงแรมนานาชาติ เช่น มีขนาดห้องพักที่ใหญ่พอสมควร มีห้องน้ำ (Bath Room) (4x7 ม.) ในตัวมีห้องอาหารให้เลือกได้บ้าง เช่น มี Coffee Shop และห้อง Grill เป็นต้น

4. ระดับนักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม 2 ดาว หรือ Tourist Class หรือ Grade D เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการค่อนข้างจำกัด โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักชั้นหนึ่ง แต่มีห้องโถงและห้องอาหารขนาดเล็ก เช่น มีห้องอาหารเพียง 1 ห้อง ห้องนอนเล็ก ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ระดับราคาเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ซึ่งมักจะเข้าพักเป็นคณะและไม่เน้นความหรูหราเนื่องจากใช้นอน และกินอาหารบางมื้อ

5. ระดับประหยัด ได้แก่ โรงแรม 1 ดาว หรือ (Economy Hotel) หรือ Grade E เป็นโรงแรมที่จัดห้องพักราคาถูกมาก เนื่องจากห้องพักมีเฉพาะอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ใกล้สถานีรถไฟ ตลอดจนสถานีขนส่งต่าง ๆ ในต่างจังหวัดทั่วประเทศไทย เช่น อาจะพักรวมกันหรือใช้ห้องน้ำรวม อาจจะไม่มีการบริการอาหาร

10. ความเป็นเจ้าของหรือการจัดการ (Ownership and Management) โรงแรมที่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจะมีการบริหารจัดการโดยผู้ที่เป็นเจ้าของ แต่โรงแรมที่เป็นสาขาหรือมีเจ้าของร่วมกันหลายๆ คนส่วนใหญ่จะจัดการในรูปของบริษัท

### 2.1.2.3 ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ลักษณะของธุรกิจโรงแรมมี 11 ประการ คือ

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนที่ไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่างๆ ได้
2. การขายบริการ จะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย เช่น ห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่คืนไม่ได้
4. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำงานแทน
5. เป็นสถานที่พัก เปิดให้บริการต่างๆ แก่สาธารณะชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ตามระเบียบกฎหมายและวัฒนธรรม)
6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้าเพื่อชดเชยกับต้นทุนและให้โรงแรมได้กำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศรัฐบาลเป็นผู้ที่ให้เงินกู้ ให้เงินช่วยเหลือและให้สิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร
7. ควรเป็นบริการเฉพาะคน (Individual Service) กับลูกค้าแต่ละคนเท่าๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ
8. เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบ ซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน หรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำ หรือไม่มีห้องน้ำ อาหารและเครื่องดืมในราคาต่างๆ กันมีบริการซักรีด ซักแห้ง ฯลฯ
9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ
10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยการบริการหลายๆ อย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดืม การให้บริการด้านความบันเทิง และการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ
11. อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เชื่อมโยงและพึ่งพาอาศัยกับอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ อุตสาหกรรมร้านอาหารและภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการกีฬา ฯลฯ

### 2.1.2.4 จำนวนโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ที่พัก ในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนทั้งหมด 560 แห่ง มีห้องพัก  
รวม 31,276 ห้อง

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนโรงแรม และจำนวนห้องพักในจังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	พื้นที่	จำนวนที่พัก	
		โรงแรม (แห่ง)	ห้องพัก (ห้อง)
1	ตัวเมือง	54	4,095
2	เขตนอกเมือง	2	89
3	กะทู้	3	38
4	หาดป่าตอง	212	9,919
5	หาดกะหลิม	12	907
6	หาดนาคาเล	1	194
7	หาดไตรตรังค์	2	465
8	หาดกะตะ	57	2,513
9	หาดกะตะน้อย	3	509
10	หาดกะรน	72	4,762
11	หาดกะรนน้อย	4	570
12	หาดบางเทา	12	1,807
13	หาดลาซัน	1	52
14	ถลาง	2	43
15	อ่าวฉลอง	10	132
16	หาดมิตรภาพ	4	104
17	แหลมกา	2	302
18	หาดราไวย์	8	227
19	หาดกมลา	27	1,150
20	แหลมทราย	1	40
21	หาดไม้ขาว	3	281
22	หาดในหาน	11	367
23	อ่าวเสน	2	60
24	หาดยะนุ้ย	3	48

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	พื้นที่	จำนวนที่พัก	
		โรงแรม (แห่ง)	ห้องพัก (ห้อง)
25	หาดในทอน	8	169
26	หาดในยาง	10	443
27	หาดสุรินทร์	10	434
28	แหลมพันวา	5	540
29	เกาะเฮ	1	64
30	เกาะโหลน	2	19
31	เกาะไม้ท่อน	1	65
32	เกาะมะพร้าว	1	7
33	เกาะราชาใหญ่	5	147
34	เกาะสีเھر	3	24
35	ที่พักในสนามกอล์ฟ	3	277
36	ที่พักในมารีน่า	1	312
37	ที่พักในมหาวิทยาลัย	3	71
38	บ้านพักเยาวชน	1	30
รวม		560	31,276

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ เขต 4 (ภูเก็ต-พังงา-กระบี่)

## 2.2 นโยบายคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา

กองการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนทั้งในระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี ในทุกสาขาวิชาชีพ อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานให้มีความสอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน และการประกอบอาชีพอิสระ

พวงศักดิ์ จันทรสุนทร (2545 : 3-12) ได้กล่าวถึงการอาชีวศึกษาไว้ว่า การอาชีวศึกษาหรือการศึกษาวินิจฉัยนั้น เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม เพราะความเจริญก้าวหน้าของประเทศนั้น จะต้องเริ่มจากพื้นฐานของการประกอบอาชีพ สร้างผลผลิตและรายได้ให้แก่ประชาชนในการจัดการอาชีวศึกษาให้เป็นที่พึงของประชาชนเพื่อนำไปสู่การสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างแท้จริงนั้น มีแนวทางที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. ความสอดคล้อง การจัดอาชีวศึกษาต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนและสังคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยพิจารณาจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นตัวตั้ง มิใช่ความต้องการของสถานศึกษาเป็นตัวตั้ง ในปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจจะต้องเริ่มจากประชาชนสถาบันครอบครัว ตลอดจนองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความมั่นคงต่อไป

2. คุณภาพ คุณภาพของการสำเร็จการศึกษามีตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบอาชีพจริงได้ โดยไม่ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งการฝึกทักษะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นต่อไปนี้

ฝึกทักษะวิชาชีพในทุกระดับ ในเชิงบูรณาการ ไม่มองการศึกษาวิชาชีพเป็นแบบแยกส่วน เนื่องจากในความเป็นจริงนั้น การประกอบอาชีพมิได้มีการแยกส่วน เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพก็ไม่ได้มีการแยกส่วนเช่นกัน ดังนั้นองค์ความรู้ หรือทักษะวิชาชีพที่ผู้เรียนเรียนรู้จึงควรจัดให้มีการบูรณาการ ซึ่งอาจเป็นการบูรณาการระหว่างประเภทวิชา หรือระหว่างสาขาวิชาที่เชื่อมโยงกันตามลักษณะของอาชีพ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นหลักสูตรการอาชีวศึกษาในแต่ละหลักสูตร จึงไม่ควรใช้หลักสูตรสำเร็จรูปเพียงชุดเดียว อาจจัดได้หลายๆ ชุด ตามความเหมาะสมมีความยืดหยุ่นหลากหลาย แต่อยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด

เพิ่มทักษะในส่วนของการบริหารจัดการ เนื่องจากในการประกอบอาชีพในงานจริงนั้น นอกเหนือจากทักษะเชิงวิชาชีพแล้ว ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงการตลาด การเงิน การบัญชี รวมทั้งการบริหารบุคคลตามสมควร ทักษะดังกล่าวเป็นส่วนส่งเสริมความสำเร็จ ในการประกอบอาชีพเป็นอย่างมาก จึงควรจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามสมควร เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่อาชีพ

### นโยบายข้อที่ 1 ปฏิรูปหลักสูตรอาชีวศึกษา

หลักสูตรอาชีวศึกษาต้องเป็นหลักสูตรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง มีลักษณะที่เป็นสหวิทยาการ เพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการ

หลักสูตรอาชีวศึกษา ต้องมีการปรับปรุงใหม่โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ลึก และรู้กว้าง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้จริง ดังนั้นหลักสูตรอาชีวศึกษาที่ปรับปรุงใหม่จึงควรมีลักษณะดังนี้

1. เพิ่มการฝึกทักษะวิชาชีพให้มากขึ้น
2. เน้นการฝึกในสถานประกอบการจริงภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริง
3. จัดหลักสูตรอาชีวศึกษาในลักษณะบูรณาการ ซึ่งควรเป็นการบูรณาการความรู้ และ

ทักษะ วิชาชีพทั้งในระหว่างประเภทวิชา หรือสาขาวิชา เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ลึก และรู้กว้าง สามารถประกอบอาชีพได้หลากหลาย

### นโยบายข้อที่ 2 ปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนอาชีวศึกษา

สังคมไทยจำเป็นต้องมีการปฏิรูปการเรียนรู้ เนื่องจาก

1. ปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของเด็กไทย

2. ปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความเข้มแข็งของสังคมไทย
3. ปฏิรูปการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการเรียนรู้ยุคโลกาภิวัตน์
4. ปฏิรูปการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ครู บิดามารดา

ผู้ปกครองและสังคมไทย

5. ปฏิรูปการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 และพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา

### นโยบายข้อที่ 3 ปฏิรูประบบคุณภาพ และมาตรฐานอาชีวศึกษา

การจัดการอาชีวศึกษาต้องทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความสมบูรณ์พร้อมด้วยทักษะพื้นฐาน เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ คณิตศาสตร์ ทักษะวิชาชีพ และทักษะความเป็นมนุษย์จำเป็นต้องมีระบบการควบคุม การประเมิน และเสริมสร้างคุณภาพมาตรฐานการอาชีวศึกษา ทั้งในระดับสถาบันการอาชีวศึกษาและสถานศึกษา

#### มาตรการในการพัฒนาการศึกษา

นโยบายและมาตรการในการพัฒนาการศึกษา ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในด้านการศึกษาเพื่ออาชีพก็คือ ส่งเสริมการศึกษาเพื่ออาชีพในทุกระดับ และทุกประเภทการศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความมั่นใจในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องพัฒนาอาชีพให้เหมาะสม กับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน จากนโยบายโดยย่อของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าภาวะอุตสาหกรรมของประเทศในช่วงปี 2543-2545 มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าของไทยมีมูลค่าสูงขึ้น แต่การส่งออกสินค้าส่วนใหญ่เป็นการส่งออกของบริษัทต่างชาติหรือร่วมทุนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ในขณะที่การส่งออกของบริษัทคนไทยนั้นมีน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งออกผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบและพัฒนาโดยคนไทย การผลิตของผู้ประกอบการคนไทยส่วนใหญ่เป็นแบบภายใต้สิทธิการผลิตจากต่างประเทศ (Original Equipment Manufacturing : OEM) ซึ่งควบคุมโดยบริษัทต่างชาติ ทำให้ขาดปัจจัยความได้เปรียบในเรื่องการพัฒนาแรงงานคนไทย ดังนั้นสภาพอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และกลุ่มผู้ประกอบการเครื่องใช้ไฟฟ้าได้เสนอโครงการส่งเสริมการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีตราสินค้าของคนไทย เป็นโครงการที่ต้องการพัฒนาศักยภาพการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อทดแทนการนำเข้าสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ตามนโยบายส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล

ปัจจุบันการประกอบอาชีพในสังคมไทยมีมากมายหลายประเภท และแต่โอกาส หรือแล้วแต่การศึกษาผู้ที่จบการศึกษาดี มีโอกาสที่จะประกอบอาชีพที่ดี ส่วนผู้ที่มีการศึกษาน้อยอาจจะมีโอกาสในการประกอบที่ต้องใช้แรงงาน หรือประกอบอาชีพที่มีการรับผิดชอบสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงๆเสียอีกซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นสัมผัสอยู่ อย่างไรก็ตามหากคิด

เป็นร้อยละแล้วจะมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นการศึกษาจึงน่าจะเป็นทางหนึ่งที่จะส่งผลให้คนประกอบอาชีพที่ดีได้

การศึกษาเพื่ออาชีพ สามารถแบ่งออกได้อีกถึง 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับอาจจัดได้จากการศึกษาทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับวิชาชีพ (Professional)
2. ระดับเทคนิค (Technician)
3. ระดับฝีมือ (Skilled)
4. ระดับเฉพาะงานหรือกึ่งฝีมือ (Semiskilled)
5. ระดับไร้ฝีมือหรือระดับแรงงาน (Unskilled or Labor)

โดยการศึกษาทั้ง 5 ระดับมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับวิชาชีพ คือ ต้องใช้วิชาความรู้เพื่อประกอบอาชีพ ความรู้ที่มีผู้ประกอบอาชีพนี้มีความยุ่งยากและซับซ้อน เกินกว่าบุคคลที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 จะปฏิบัติได้ เช่น วิศวกร นักกฎหมาย แพทย์ นักเศรษฐศาสตร์ นักบัญชี อาจารย์ในสถาบันการศึกษาชั้นสูง ต้องใช้ความรู้ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

2. ระดับเทคนิค อาชีพระดับเทคนิค คือ อาชีพที่เป็นมือซ้าย-ขวาของผู้ประกอบอาชีพระดับวิชาชีพในทางช่างอุตสาหกรรม ช่างเทคนิคนับเป็น มือซ้าย-ขวาของวิศวกร ตัวอย่างเช่น ต้องหาประสิทธิภาพของเครื่องทำความเย็น ที่วิศวกรผู้หนึ่งออกแบบไว้เพียงแต่ช่างเทคนิคซึ่งเป็นลูกมือของวิศวกรผู้นั้นให้จัดการให้ช่างเทคนิคก็ดำเนินการได้โดยเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องทำความเย็น เช่น Sling Psychosomatic เครื่องวัดความเร็วลม Ammeter Psychosomatic Chart เครื่องคำนวณขนาดเล็กแล้วดึงเอาช่างฝีมือ (Skilled Mechanic) ไปช่วยอีกคนหนึ่ง ช่างเทคนิค (Technician) และช่างฝีมือ (Skilled Mechanic) ร่วมกันดำเนินการประมาณ 1 ชั่วโมง ก็มาแจ้งกับวิศวกรถึงประสิทธิภาพของเครื่องทำความเย็นนั้น หรือวิศวกรท่านหนึ่งส่งผู้บังคับบัญชาผู้หนึ่งเป็นผู้มีการศึกษาระดับ ช่างฝีมือ (Skilled Mechanic) ให้ทำ Characteristic Curve IC (Integrate Circuit) ตัวหนึ่งผู้ได้รับคำสั่งอาจไม่เข้าใจเพราะไม่เคยศึกษามา เมื่อได้รับคำสั่งทำไม่ได้ หน้าที่ของวิศวกรออกคำสั่งคือ ต้องลงมือช่วยเหลือเพื่อให้งานสำเร็จ กรณีนี้หากมองในแง่ผู้ลงทุนถือว่าเป็นการทำงานที่ ใช้ทุนสูงเกินไป เพราะใช้คนถึง 2 คนเพื่อทำงานเพียงนิดเดียว อีกประการหนึ่งผู้ดำเนินการค่าตอบแทนสูงอีกด้วย ซึ่งถ้าช่างเทคนิค เชื่อว่าจะไม่มีปัญหาในลักษณะนี้เกิดขึ้น หากมองในด้านของระดับอาชีพ จะเห็นว่า ช่างเทคนิค เป็นฝีมือที่สำคัญของวิศวกร เพราะสามารถเข้าใจสิ่งที่วิศวกรสั่งการ และสำหรับงานบางอย่าง สามารถสื่อสารความคิดด้วยภาษาต่างๆ ระหว่างวิศวกรกับช่างเทคนิค

3. ระดับฝีมือหรือช่างฝีมือ ระดับฝีมือหรือช่างฝีมือเป็นลักษณะหนึ่งของอาชีพที่ต้องใช้ฝีมือปฏิบัติการผู้ที่จะเข้าสู่อาชีพระดับนี้ต้อง มีการศึกษามากพอที่จะรับความรู้ใหม่ๆ ในการ

ประกอบอาชีพ บวกกับทักษะที่ได้รับการฝึกหัดจากสถานศึกษา ซึ่งหากพิจารณาระดับทางการศึกษาของผู้ที่ประกอบอาชีพระดับนี้ คือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ดังนั้น โดยธรรมชาติของการศึกษาระดับนี้ คือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับนี้จะต้องมีฝีมือหรือทักษะมาก มีความรู้ทางสังคม เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ บ้าง

เมื่อกล่าวถึงฝีมือและทักษะ หากเปรียบเทียบกับบุคคลบางกลุ่ม ที่ประกอบอาชีพระดับช่างเฉพาะงานหรือกึ่งฝีมือ ซึ่งปัจจุบันได้รับการอบรมและฝึกหัดจากศูนย์ฝึกวิชาชีพ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ที่ได้รับการอบรมและฝึกหัดจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานมักมีฝีมือดีกว่า

แต่ถ้าพิจารณาที่ลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่า ผู้ที่ได้รับการอบรมและฝึกหัดจากศูนย์ฝึกวิชาชีพมีทักษะดีเพียงอย่างเดียวในขณะที่ผู้จบการศึกษาในระดับ ปวช. ถึงแม้ทักษะทักษะเฉพาะอย่างจะไม่ได้เท่ากับผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกหัดจากศูนย์ฝึกวิชาชีพ แต่ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. จะมีความรู้ความสามารถหลายอย่าง และประเด็นสำคัญ ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. แล้วสามารถศึกษาต่อระดับ ปวส. ได้ สำหรับการศึกษาระดับ ปวช. มีสิ่งต่างๆ ที่ควรพิจารณาคือ

3.1 มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน การจัดการศึกษาระดับ ปวช. ชื่อของระดับอาชีพบอกอยู่แล้วว่าเป็นระดับฝีมือ จึงจำเป็นอยู่แล้วที่ต้องมีการฝึกหัด ฉะนั้นกฎเกณฑ์สำหรับการศึกษาระดับนี้คือการฝึกหัด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ฝึกหัดเพื่อสามารถควบคุมการปฏิบัติงานของช่างเฉพาะงานหรือช่างกึ่งฝีมือได้ อย่างไรก็ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ กำหนดให้ผู้เรียนรู้ทักษะหลายด้าน จนกระทั่งไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แม้แต่เพียงด้านเดียว

3.2 มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาระดับ ปวช. ก็เพื่อต้องการให้ผู้เรียนสามารถประกอบอาชีพได้ ฉะนั้นเพื่อให้ผู้จบการศึกษามีงานทำหลักสูตรสำหรับการเรียนการสอนและฝึกหัด ควรตรงกับที่ตลาดแรงงานต้องการ จะใช้จินตนาการว่า วิชาไหนควรเรียน วิชาไหนไม่ควรเรียน โดยมีเหตุผลว่าผู้เขียนหลักสูตรเคยเรียนมาก่อนย่อมไม่ได้มีปัญหาคือ ทำอย่างไรจึงจะรู้ว่าตลาดแรงงานต้องการความรู้และทักษะอะไร ปัญหาลักษณะนี้อาจแก้ได้ โดยการสำรวจความรู้ความสามารถที่ตลาดแรงงานต้องการ แต่ต้องไม่ลืมว่าสิ่งที่ได้จากการสำรวจวันนี้หากบรรจุลงไปในหลักสูตรแล้ว อีก 2-3 ปี จึงจะมีผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรนี้ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีของโลกก้าวหน้าไปทุกวัน ผู้เขียนหลักสูตรจึงควรมองล่วงหน้าจากผลที่ได้จากการสำรวจไว้ 2-3 ปีด้วย

3.3 ระดับการศึกษา หากพิจารณาระดับอาชีพแล้วระดับการศึกษา ของผู้ประกอบอาชีพระดับนี้ควรมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เมื่อเริ่มเรียนตามหลักสูตร ปวช. ถ้าอายุน้อยกว่านี้อาจมีปัญหา คือ

3.3.1 สภาพร่างกายอาจเล็กเกินไป ที่จะปฏิบัติงานกับเครื่องจักรบางชนิดได้

3.3.2 ความสำนึกต่อความปลอดภัยในการทำงานยังไม่มากพอ

3.3.3 ความรับผิดชอบต่องานอาจยังน้อยอยู่

3.4 การต่อเนื่องของหลักสูตร หลักสูตรระดับ ปวช. หากผู้ศึกษาจบหลักสูตรแล้ว ประสงค์จะศึกษาต่อให้สูงขึ้น ไปอีกถึงระดับเทคนิค หลักสูตรควรออกแบบให้ต่อกันได้เพื่อจะได้ไม่ขาดขั้นตอนการผลิตกำลังคน ตั้งแต่ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับวิชาชีพ ระดับช่าง เฉพาะงาน หรือกึ่งฝีมือ หากต้องการยกระดับอาชีพของตน จะต้องมียุติ มัธยมปีที่ 3 แล้วจึงเข้า สถาบันการศึกษา เพื่อศึกษาต่อระดับ ปวช. อีก 3 ปี หากได้วุฒิ ปวช. แล้ว การที่จะได้ระดับอาชีพให้ สูงขึ้นไปย่อมทำได้

3.5 โรงฝึกงานเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของการเป็นบุคคลระดับฝีมือ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีโรงงานฝึกงาน โรงฝึกงานที่ดีจะต้องมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อม เหมือนกับโรงงาน อุตสาหกรรม มีกฎ มีระเบียบ มีเครื่องมือ เครื่องจักร และการจัดการเหมือนกับ โรงงานอุตสาหกรรม ในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรทุนเพื่อการศึกษาในระดับนี้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอยู่คือ ถ้าในโรงงาน อุตสาหกรรม สิ่งที่ผู้ลงทุนต้องการคือการผลิต ซึ่งผลิตได้มากและขายได้ทั้งหมดหมายถึงผลกำไรที่ ผู้ลงทุนจะพึงได้ ฉะนั้นเครื่องจักรที่มีใหม่หากช่วยการผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ลงทุนย่อมยินดี จะซื้อต่างกับของสถาบันการศึกษา เครื่องที่มีใช้เมื่อ 10 ปีที่แล้ว หากปัจจุบันยังใช้การได้อยู่ ก็จะใช้ ต่อไปเรื่อยๆ จนกว่าหมดสภาพ ปัญหาอยู่ที่ว่า เครื่องจักรที่มีอายุการใช้งานนานถึง 10 ปีแล้ว ทำ อย่างไรจึงให้ใช้งานได้อีกต่อไป คำตอบสำหรับปัญหานี้คือจะต้องมีระบบการบำรุงรักษาที่ดี

4. ระดับช่างเฉพาะงานหรือกึ่งฝีมือ ช่างระดับนี้ หมายถึง ช่างที่มีความรู้ ความสามารถเพียง ด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียวซึ่งหากเปรียบเทียบกับช่างระดับ ปวช. แล้วช่างระดับ ปวช. มีความรู้ มากกว่าการฝึกอบรม สำหรับช่างเฉพาะงานหรือช่างกึ่งฝีมือ อาจทำได้โดย

4.1 จบการศึกษาระดับชั้น ป.6 หรือ ม.3 และขัดข้องด้วยทุนการศึกษาต่อ หากต้อง ประกอบอาชีพช่างอุตสาหกรรมซึ่งเป็นช่างเฉพาะงานหรือกึ่งฝีมือทำได้โดยสมัครเข้าอบรมกับศูนย์ ฝึกอาชีพ หลักสูตร 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี

4.2 เมื่อจบการศึกษาระดับชั้น ป.6 แล้วหากไม่มีโอกาสศึกษาต่อจะด้วยเหตุผลใดก็ได้ แล้วแต่ไปอยู่ช่วยงาน หรือฝึกงานตามโรงงานบริการเครื่องจักรเล็กๆ ผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้ นับเป็นช่างเฉพาะงานหรือช่างฝีมือ

5. ระดับไร้ฝีมือหรือระดับแรงงาน ผู้ที่ประกอบอาชีพระดับนี้มักเป็นผู้ที่ไม่ได้ศึกษาต่อคือ เมื่อจบการศึกษาระดับชั้น ป.6 แล้วก็ออกประกอบอาชีพเลยทั้งนี้อาจเนื่องจากทุนไม่มี สติปัญญาไม่มี หรืออาจมองไม่เห็นความสำคัญของการศึกษา ผู้ที่มีอาชีพระดับไร้ฝีมือ หรือระดับ แรงงานนี้อาจได้ไต่เต้าขึ้นไป ถึงระดับช่างเฉพาะงาน หรือช่างกึ่งฝีมือ ได้ ถ้าปฏิบัติงานเพียงอย่างใด อย่างหนึ่งจนเกิดความชำนาญ

การเติบโตของการมีงานทำของประชากรในทุกประเทศ หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์มั่นคง ของประชากรและประเทศชาติ ในด้านอุตสาหกรรมการผลิตฯ ไม่ว่าอุตสาหกรรมทางการนำ ผลผลิตทางด้านเกษตรกรรมไปเป็นวัตถุดิบ หรืออุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ จากวัตถุดิบในหรือ

ภายนอกประเทศ การแบ่งกลุ่มชนชั้นกำลังคนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมตามลักษณะของ ขอบข่ายงาน เพื่อการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงงานอุตสาหกรรมนั้นๆ การ แบ่งกลุ่มชนชั้นกำลังคน ก็จะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมและคุณภาพการจัดการ อาชีวศึกษาของประเทศนั้นๆ

แม็กแลนแนน (MacLennan : 1998) (อ้างในกิตติพงษ์ เนียมนัค. 2548 : 15) ได้กล่าวว่า การ วางแผนกำลังคนต้องมองถึงโครงสร้างการจ้างงานของอุตสาหกรรม และได้กำหนดแบ่งกลุ่มชั้น อาชีพออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1. ผู้จัดการ
2. วิศวกร นักเทคโนโลยีและมีอาชีพ
3. หัวหน้างานหรือช่างเทคนิค
4. ช่างชำนาญงาน
5. ช่างกึ่งชำนาญงาน
6. กรรมกร

และให้ความหมายของช่างเทคนิค ไว้ว่าเป็นผู้ที่ทำงาน โดยการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ตรวจสอบเป็นหลักในการควบคุมเครื่องกลและประกอบผลิตภัณฑ์

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจและคณะ (2540 :100 -101) ได้แบ่งกลุ่มแรงงานอาชีพไว้ดังนี้

1. คนงานทั่วไป
2. คนงานทักษะจำเพาะ ได้แก่ คนงานที่มีความสามารถในการทำงานเฉพาะงานใดงาน หนึ่ง ณ เครื่องจักรใดเครื่องจักรหนึ่ง เช่น ช่างทอกระสอบ ช่างประจำ เครื่องจักรต่างๆ ที่ปฏิบัติงาน เฉพาะงานเครื่องนั้นๆ ได้รับการฝึกฝนให้ใช้งานเครื่องนั้นๆ เป็นการฝึกฝนที่เกิดทักษะจำเพาะ และใช้เวลาการฝึกน้อย

3. ช่างชำนาญงาน คือ ช่างที่ได้รับการฝึกฝนอาชีพ มาอย่างถูกต้องด้านหลักสูตรการเรียน ไม่น้อยกว่า 3 ปี มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ มีความสามารถในการปฏิบัติงานในสาขา วิชาชีพ ของตนทั้งในแนวกว้างและลึก ช่างชำนาญไม่มี "ชั่วคราว" มากพอจะเรียกว่าช่างชำนาญ งานไม่ได้

4. ช่างเทคนิค ช่างเทคนิคนี้มี 2 ประเภท แล้วแต่ลักษณะของหลักสูตรและวิธีการสอน คือ ช่างเทคนิคอุตสาหกรรม และช่างเทคนิควิศวกรรม ช่างเทคนิคอุตสาหกรรมนั้นเป็นช่างเทคนิคที่ ศึกษาทฤษฎีปฏิบัติสูงขึ้น ต่อจากช่างชำนาญงานมุ่งให้ทำงานปฏิบัติใน โรงงานหรือในสนามวิชา ทฤษฎีต่างๆ ที่เรียน คือ ทฤษฎีที่ประยุกต์เข้ากับงานปฏิบัติในระดับสูง ส่วนช่างเทคนิควิศวกรรม มากกว่าแต่ละขาดทักษะ ในเชิงปฏิบัติในขณะที่จบหลักสูตร

การวางหลักสูตรช่างเทคนิคนี้ ต้องกำหนดแนวทางให้แน่ชัดว่าต้องการช่างเทคนิคระดับใด ช่างเทคนิคอุตสาหกรรมนั้นจะจัดการเรียนการสอน ได้ยากกว่าช่างเทคนิควิศวกรรม เมื่อจัดสอนใน

สถานศึกษาเพราะทั้งผู้สอนหลักสูตรวิชาที่เรียนจะต้องมุ่งปฏิบัติงานผลิตและทฤษฎีงานปฏิบัติ มากๆ ซึ่งกระทำได้ยาก แต่ความต้องการจริงๆ ของตลาดจะต้องการช่างเทคนิคอุตสาหกรรม มากกว่า ช่างเทคนิควิศวกรรม

5. นักเทคโนโลยีและวิศวกรรม ได้แก่ นักเทคโนโลยีและวิศวกรรมที่สำเร็จการศึกษา วิชาชีพระดับปริญญา วิชาวิศวกรรมศาสตร์เป็นวิชาทฤษฎีช่างชั้นสูงเรียนแต่ทฤษฎี มีงานปฏิบัติ น้อยหรืออาจไม่มีเลย แต่จะมีการเรียนในห้องทดลองต่างๆ ในเชิงวิศวกรรม สามารถเรียนต่อไปให้ สูงขึ้นเป็นนักวิจัย นักทดลองค้นคว้างานใหม่ๆ ในสาขาใดสาขาหนึ่งอย่างกว้างขวาง

#### การจัดการศึกษาวิชาชีพ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ รับผิดชอบจัดการเรียนการสอนวิชาชีพ และผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพเข้าสู่ตลาดแรงงาน และ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นจึงสามารถกล่าวถึงหน้าที่รับผิดชอบในการ จัดการเรียนการสอนไว้ 2 ลักษณะดังนี้

1. จัดและส่งเสริมการศึกษาวิชาชีพ ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น

2. จัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อผลิตกำลังคนในระดับช่างกึ่งฝีมือ และช่างเทคนิค ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ตลอดจนการประกอบอาชีพอิสระ โดยจัดการศึกษาและฝึกอบรมอาชีพ 5 ประเภทวิชา คือ พาณิชย กรรม คหกรรม ศิลปหัตถกรรม เกษตรกรรม และช่างอุตสาหกรรม

การจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ จะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

- การจัดการเรียนการสอนในระบบโรงเรียน ซึ่งดำเนินการจัดในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า เข้าศึกษา ต่อ 3 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพตามสาขาที่เรียน

- หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) และผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า เข้าศึกษาต่อ 2 ปี เมื่อสำเร็จ การศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามสาขาที่เรียน

- หลักสูตรปวช.พิเศษตามโครงการอาชีวศึกษาเพื่อการพัฒนาชนบท(อศ.กช.)เป็น หลักสูตรเพื่อรองรับการจัดการศึกษาเพื่อยกระดับการศึกษาให้กับเกษตรกรและเยาวชนในภาค เกษตรตามโครงการอาชีวศึกษาเพื่อการพัฒนาชนบท (อศ.กช.)โดยมีเป้าหมายระดับการศึกษา วิชาชีพให้กับเยาวชนในภาคเกษตรที่จบการศึกษาเพื่อเข้าสู่อาชีพการเกษตร ได้เรียนวิชาชีพเกษตร ควบคู่กับการประกอบอาชีพการเกษตรที่บ้าน ที่ฟาร์ม ปัจจุบันโครงการนี้จัดการเรียนการสอนใน สถานศึกษาเกษตร

จัดการเรียนการสอนและฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น ซึ่งจัดทั้งในสถานศึกษาและนอก สถานศึกษา เพื่อบริหารวิชาชีพแก่ชุมชน แบ่งออกเป็นหลักสูตรประเภทต่างๆ ดังนี้

- หลักสูตรประกาศนียบัตรช่างฝีมือ (ปชม.) รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้าศึกษาต่อ 1 ปี

- หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น 225 ชั่วโมง และหลักสูตรหลากหลาย

- หลักสูตรเสริมวิชาชีพมัธยม เป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนให้แก่แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษาและโรงเรียนเอกชน

### ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร

ในการสร้างหรือพัฒนาหลักสูตร ทั้งในระดับประเทศ และในระดับท้องถิ่น จะต้องมีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางสังคม และวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้หลักสูตรมีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของสังคม สามารถแก้ปัญหา และสนองความต้องการของสังคมได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ข้อมูลทางสังคมและวัฒนธรรมที่จำเป็นจะต้องนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ระบบสังคม วัฒนธรรม และค่านิยม คือ สังคมแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันไปทั้งนี้เนื่องจากแต่ละสังคมมีวัฒนธรรม และค่านิยมเป็นของตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิดและความผูกพันว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน มีความแตกต่างจากคนในสังคมอื่น

การพัฒนาหลักสูตรจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาถึงข้อมูลทางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยมหลายประการประกอบกันด้วย เช่น

- ระบบสังคม หมายถึง สภาพ โครงสร้าง และองค์ประกอบของทรัพยากรในประเทศการพัฒนาหลักสูตรจำเป็นจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานทางสังคมของประเทศโดยรวม

- ค่านิยมในสังคม หมายถึง สิ่งที่คนในสังคมเดียวกันมองว่ามีค่า เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในสังคมนั้น

- ธรรมชาติของคนในสังคม ในการพัฒนาหลักสูตรควรจะคำนึงถึงลักษณะของคนในสังคมนั้นๆ ว่าสมควรที่จะพัฒนาให้มีคุณลักษณะเช่นใด และลักษณะใด

- วัฒนธรรมในสังคม เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาหลักสูตร เนื่องจากจุดประสงค์ที่สำคัญก็คือการทะนุบำรุงรักษา และถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมไว้ และวัฒนธรรมใดสมควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพของสังคม

- ศาสนาในสังคม เป็นสิ่งที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตร และควรเป็นหลักธรรมในศาสนาต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบเป้าหมายของศาสนาซึ่งก็คือ การทำตนเป็นคนดี

- ความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปรับวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมไทย

2. ระบบการเมือง การปกครอง และเศรษฐกิจ คือข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง การปกครองและเศรษฐกิจที่ควรนำมาเป็นพื้นฐานประกอบการพิจารณาในการพัฒนาหลักสูตรก็คือ

- ระบบการเมืองการปกครอง
- รากฐานของประชาธิปไตย
- พื้นฐานทางเศรษฐกิจและระบบเศรษฐกิจ
- นโยบายของรัฐ ในการจัดการศึกษาต้องจัดให้สอดคล้องกับระบบอื่นๆ ในสังคม สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและครอบครัว กล่าวคือ ปัจจุบันวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก การประยุกต์เอาเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลักสูตรที่นำมาใช้ในการอบรมสั่งสอนเยาวชน จำเป็นจะต้องมีความสอดคล้องกับ สภาพความเปลี่ยนแปลงทางสังคม สิ่งที่ควรนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่

- อิทธิพลของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควรจะให้ประชาชนตระหนักถึงสภาพข้อเท็จจริงต่างๆ เป็นผลกระทบของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งทางตรงและทางอ้อม

- การเปลี่ยนแปลงทางประชากร
- การขยายตัวทางอุตสาหกรรม หลักสูตรที่จะใช้ในสังคมไทย ควรจะพัฒนาประชากรให้มีความพร้อมสำหรับการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมของประเทศ

- การเปลี่ยนแปลงในครอบครัว ในปัจจุบันผู้ใหญ่วัยกลางคนที่จะอบรมสั่งสอนเด็กอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุผลนี้ภาระหน้าที่การอบรมสั่งสอนเด็กอยู่ที่โรงเรียน หลักสูตรจึงควรจะต้องเน้นการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม

- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเตรียมคนให้พร้อมที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น

4. สภาพปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของสังคม คือ สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของสังคม เป็นข้อมูลพื้นฐานอีกประการหนึ่งที่จะต้องได้รับการศึกษา ดังนั้นหลักสูตรจึงควรมุ่งแก้ปัญหาของสังคมพอๆ กับการสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน ในปัจจุบันสังคมไทยกำลังประสบปัญหายุ่งยากอยู่หลายประการ ได้แก่

- ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ
- ปัญหาทางด้านสังคม
- ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ
- ปัญหาทางการเมืองการปกครอง

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาจากผู้ร่างหลักสูตรเพื่อจะได้สร้างความรู้สึกและสำนึกความรับผิดชอบให้เกิดกับพลเมืองไทย นอกจากนี้ยังมีข้อมูลพื้นฐานในด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่

1. ข้อมูลทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการพัฒนา และการเรียนรู้ของบุคคล ที่จะช่วยให้ผู้พัฒนาหลักสูตร สามารถกำหนดเนื้อหาสาระประสบการณ์ การเรียนให้เหมาะสมกับความสามารถในการเรียนของแต่ละบุคคลในแต่ละวัย
2. ข้อมูลด้านปรัชญาการศึกษา จะมีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทาง จุดหมาย เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนการบริหารหลักสูตรเป็นอย่างมาก
3. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จะต้องมีข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เป็นการพัฒนาแรงงานให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการผลิต
4. ข้อมูลทางด้านสังคม จริยธรรม และวัฒนธรรม นับว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการพัฒนาหลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะไปประกอบอาชีพและสามารถพัฒนาตนเอง ครอบครัวยุ ชุมชน และประเทศชาติได้
5. ข้อมูลด้านความต้องการและความสนใจของผู้เรียน จะเป็นตัวกำหนดเนื้อหา และวิธีการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสม อันจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคคลได้อย่างเต็มที่
6. ข้อมูลทางการพัฒนา คือ ในการพัฒนาหลักสูตรเราจำเป็นต้องคำนึงถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิทยาการ เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน และวิธีการจัดการเรียนการสอน

## 2.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ.2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

### 2.3.1 จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีความรู้ และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต สามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
2. เพื่อให้มีทักษะและสมรรถนะในงานอาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. เพื่อให้สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะจากศาสตร์ต่างๆ ประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
4. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภาคภูมิใจในงานอาชีพ รักงาน รักองค์กร สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี และมีความภาคภูมิใจในตนเองต่อการเรียนวิชาชีพ
5. เพื่อให้มีสติปัญญา ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการจัดการ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาพัฒนาตนเอง ประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างงานให้สอดคล้องกับวิชาชีพ และการพัฒนางานอาชีพอย่างต่อเนื่อง

6. เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ มีวินัย มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในอาชีพนั้นๆ
7. เพื่อให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงาม ทั้งในการทำงาน การอยู่ร่วมกัน มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว องค์กร ท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคม เข้าใจและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตระหนักในปัญหาและแก้ไขปัญหาและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
8. เพื่อให้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นกำลังสำคัญในด้านการผลิตและการให้บริการ
9. เพื่อให้เห็นคุณค่าและดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

### 2.3.2 หลักการของหลักสูตร

หลักการของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีดังนี้

1. เป็นหลักสูตรที่มุ่งผลิตและพัฒนาแรงงานระดับผู้ชำนาญการเฉพาะสาขาอาชีพ สอดคล้องกับตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม สามารถเป็นหัวหน้างานหรือเป็นผู้ประกอบการได้
2. เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในการประกอบอาชีพ มีความรู้เต็ม ภูมิปฏิบัติได้จริง และเข้าใจชีวิต
3. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการวิชาชีพมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนวิชาชีพ สามารถโอนประสบการณ์เรียนรู้จากสถานประกอบการ และสามารถสะสมการเรียนรู้ และประสบการณ์ได้

### 2.3.3 โครงสร้างของหลักสูตร

#### 2.3.3.1 หมวดวิชาสามัญ

- เป็นหมวดวิชาที่มุ่งเน้นพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การเรียนรู้เพื่อนำไปใช้เป็นพื้นฐานวิชาชีพ และให้เป็นผู้ คุณธรรม อันเป็นพื้นฐานของการทำงานในระดับหัวหน้า ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานในสถานประกอบการและการประกอบอาชีพอิสระ หรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในสาขาอาชีพที่สูงขึ้น

- จัดในลักษณะเป็นรายวิชาหรือบูรณาการ โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 4 กลุ่มวิชา ประกอบด้วย กลุ่มวิชาภาษา กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

- วิชาภาษาอังกฤษต้องจัดให้เรียนครบทุกภาคเรียน

### 2.3.3.2 หมวดวิชาชีพ

- เป็นหมวดวิชาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้และมีทักษะอาชีพสาขาต่างๆ จากสถานศึกษาและประสบการณ์จริง สามารถนำไปประกอบอาชีพได้

- เน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ วางแผน จัดการ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานอาชีพ

- จัดเป็นกลุ่มวิชา บูรณาการความรู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

#### 1. วิชาชีพพื้นฐาน

- เป็นกลุ่มวิชาชีพสัมพันธ์ที่เป็นพื้นฐานของวิชาชีพมุ่งให้ผู้เรียน มีความรู้และมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการศึกษาวิชาชีพในประเภทวิชา

- ประกอบด้วยรายวิชาที่เรียนร่วมกันทุกประเภทวิชา และรายวิชาอื่นๆ ที่เรียนร่วมกันในประเภทวิชา ผู้เรียนที่มีพื้นฐานในรายวิชาใดมาก่อน ไม่จำเป็นต้องเรียนใหม่

#### 2. วิชาชีพเฉพาะ

- เป็นกลุ่มวิชาหลักในสาขาวิชานั้นๆ มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในสาขาวิชาที่เลือกเรียน

- ประกอบด้วยรายวิชาบังคับและอาจมีรายวิชาให้เลือกได้

#### 3. วิชาชีพสาขางาน

- เป็นกลุ่มวิชาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านในงานอาชีพตามความถนัดและความสนใจ

- สถาบันสามารถสร้างรายวิชา / กลุ่มรายวิชา / สาขางานใหม่เพิ่มเติมได้ตามความพร้อมและความต้องการของสถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น

#### 4. การฝึกงาน

- เป็นการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ หรือแหล่งวิทยาการ มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์จริงในงานอาชีพ โดยนำเอารายวิชาในหมวดวิชาชีพไปฝึกปฏิบัติ โดยมีมาตรฐานรายวิชาเป็นกรอบในการดำเนินการ อาจจะจัดให้มีการฝึกปฏิบัติตามเนื้อหาในสถานประกอบการ 1-2 แห่ง ใน 1 รายวิชา ขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือฝึกปฏิบัติบางส่วนในสถานศึกษาก็ได้ กำหนดเวลาประมาณ 1 ภาคเรียน

#### 5. โครงการ/โครงการวิชาชีพ

- เป็นการนำเอาความรู้ที่ได้เรียนมา จัดทำเป็นโครงการ/โครงการวิชาชีพ โดยจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มเพื่อทำชิ้นงานออกมา ให้จัดทำในภาคเรียนที่ 3 หรือ 4 เวลาไม่น้อยกว่า 160 ชั่วโมง(ไม่ต้องจัดเป็นตารางเรียน)

### 2.3.3.3 หมวดวิชาเลือกเสรี

- เป็นหมวดวิชาที่มุ่งให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนตามความถนัด ความสนใจเพื่อเสริม / เพิ่มเติมความรู้หรือทักษะอาชีพจากที่เรียนอยู่

- เลือกเรียนรายวิชาได้จากทุกประเภทวิชา

- สามารถสร้างรายวิชาเพิ่มได้ตามความพร้อมและความต้องการ

### 2.3.3.4 กิจกรรมเสริมหลักสูตร

- มุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกัน การพัฒนาวิชาการ และทักษะประสบการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่อาชีพ รวมทั้งการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี

- เน้นกิจกรรมชมรม / องค์กรวิชาชีพ การสหนาการ และการบริการชุมชน และท้องถิ่น

### 2.3.4 จุดประสงค์ของหลักสูตร

จุดประสงค์ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีดังนี้

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชา อุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ สามารถปฏิบัติงานระดับช่างเทคนิค ผู้ควบคุมงาน ผู้ช่วยวิศวกรหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีความรู้ ความสามารถ เจตคติและประสบการณ์ด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ ภาษา สังคม มนุษย์ศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นำไปใช้ในการค้นคว้า พัฒนาตนเองและวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

2. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในหลักการ และกระบวนการทำงานพื้นฐานของช่างเทคนิค ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการวางแผนในงานอุตสาหกรรม และสามารถติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนำมาพัฒนางานอาชีพอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. เพื่อให้มีความคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา สร้างสรรค์และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางานอิเล็กทรอนิกส์

4. เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และมีทัศนคติที่ดีในงานอาชีพ

5. เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพในสถานประกอบการอุตสาหกรรมหรือสร้างสรรค์หรือประกอบอาชีพอิสระในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

มาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชา ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภท วิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีดังนี้

1. สื่อสารทางเทคนิคในงานอาชีพ
2. จัดการระบบฐานข้อมูลในงานอาชีพ
3. แก้ปัญหาโดยใช้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและกระบวนการแก้ปัญหา
4. จัดการ ควบคุม และพัฒนาคุณภาพงาน
5. แสดงบุคลิกภาพและคุณลักษณะของช่างเทคนิค
6. คิดตั้ง ทดสอบ วิเคราะห์ อุปกรณ์และวงจรอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องมือวัด
7. ประกอบ คิดตั้ง ทดสอบ และบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

สาขางานอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม

1. คิดตั้ง ควบคุม ระบบอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
2. บำรุงรักษา ระบบอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม

สาขางานเทคนิคคอมพิวเตอร์

1. คิดตั้ง ควบคุม ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
2. บำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

สาขางานระบบโทรคมนาคม

1. คิดตั้ง ควบคุม และบำรุงรักษา ระบบสื่อสารวิทยุและโทรศัพท์
2. คิดตั้ง ควบคุม และบำรุงรักษา ระบบโทรคมนาคม

สาขางานระบบเสียงและภาพ

1. คิดตั้ง ควบคุม ระบบเสียงและระบบภาพ
2. บำรุงรักษา ระบบเสียงและระบบภาพ

ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ต้องศึกษารายวิชาในหมวด วิชาต่างๆ และเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร รวมไม่น้อยกว่า 92 หน่วยกิต ดังโครงสร้างต่อไปนี้

- |                             |             |                           |          |
|-----------------------------|-------------|---------------------------|----------|
| 1. หมวดวิชาสามัญ            | ไม่น้อยกว่า | 24                        | หน่วยกิต |
| 1.1 วิชาสามัญทั่วไป         |             | (13 หน่วยกิต)             |          |
| 1.2 วิชาสามัญพื้นฐานวิชาชีพ |             | (ไม่น้อยกว่า 11 หน่วยกิต) |          |
| 2. หมวดวิชาชีพ              | ไม่น้อยกว่า | 62                        | หน่วยกิต |
| 2.1 วิชาชีพพื้นฐาน          |             | (15 หน่วยกิต)             |          |

- |     |                      |                           |                 |
|-----|----------------------|---------------------------|-----------------|
| 2.2 | วิชาชีพสาขาวิชา      | (28 หน่วยกิต)             |                 |
| 2.3 | วิชาชีพสาขางาน       | (ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต) |                 |
| 2.4 | โครงการ              | (4 หน่วยกิต)              |                 |
| 3.  | หมวดวิชาเลือกเสรี    | ไม่น้อยกว่า 6             | หน่วยกิต        |
| 4.  | ฝึกงาน               | (ไม่น้อยกว่า 1 ภาคเรียน)  |                 |
| 5.  | กิจกรรมเสริมหลักสูตร | 120 ชั่วโมง               |                 |
|     | <b>รวม</b>           | <b>ไม่น้อยกว่า 92</b>     | <b>หน่วยกิต</b> |

จากจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค และด้านคุณธรรม จริยธรรม

## 2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมต่างๆ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และได้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หลายท่านดังนี้

อัญชลี แจ่มเจริญ (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน โดยตรงและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะของความต้องการของแต่ละบุคคล

อารี เพชรสุด (2530 : 49) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่กล่าวมานั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคลากร ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่

เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านร่างกายหรือจิตใจ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ อาจจะกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของตน ความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดี ของผู้รับที่มีต่อผู้ให้ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองด้านการและจิตใจ ทักษะคิด และค่านิยม ความพึงพอใจจะเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ สภาพแวดล้อมและเวลาเปลี่ยนแปลงไป

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาแล้วความพึงพอใจ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในระยะเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนในหน่วยงาน เช่น การเปลี่ยนนโยบายการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนผู้บริหาร และการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบอื่นๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น และจะได้สามารถปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

#### 2.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการทำงาน นั้นเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับจิตใจของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์ในสังคมและธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไป ความพึงพอใจ มักจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจ

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักจิตวิทยาได้กล่าวถึงแนวคิดของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

คอร์แมน (Korman 1977) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548 : 133) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference - Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

มัมฟอร์ด (Mumford 1972) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548 : 133-134) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิจัยออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) โดยมองความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานองค์การ

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

มัมฟอร์ด ได้ให้แนวคิดว่าการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวความคิดต่างๆ มารวมเข้าด้วยกัน

ในการอยู่ร่วมกันในองค์การจะต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือแบบทีมงาน จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้ดี มีความก้าวหน้าเพราะสมาชิกในองค์การจะต้องร่วมมือร่วมใจกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกันและมองเห็นผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายด้วยการทำงานร่วมกันในลักษณะทีมงานทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ดังนั้นการเป็นผู้นำที่ดีหรือผู้บริหารที่ดีจึงต้องมีความพึงพอใจในคนหรือพนักงานของตนเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ความพึงพอใจในตัวบุคคลหรือพนักงานนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการตอบสนองในทางบวกของผู้รับที่มีต่อผู้ให้ เช่นการตอบสนองความพึงพอใจทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกพึงพอใจจะปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมและเวลา ขึ้นอยู่กับทัศนคติ และค่านิยม ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1. บุคลิกภาพ การแต่งกาย
2. อารมณ์
3. รสนิยม
4. ความสามารถ
5. ความถนัด
6. ทัศนคติ
7. สุขภาพ
8. สังคม

#### 2.4.3 ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาการ

ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความพึงพอใจด้านความรู้พื้นฐานในการใช้ภาษา ความรู้ความเข้าใจเรื่อง คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และวิชาชีพ รวมถึงมีความเข้าใจเรื่อง การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน การนำเสนอข้อมูลทางเทคนิค วิธีสืบค้นข้อมูล เขียนโครงการเพื่อนำไปใช้พัฒนางาน การค้นคว้า พัฒนาตนเอง มีปัญญา ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน การประเมินโครงการที่

เกี่ยวข้องในงานอาชีพ การอ่านแบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ศัพท์ทางช่างเทคนิค สามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม วิเคราะห์ปัญหาด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนางานด้านวิชาชีพสาขาอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความก้าวหน้า สามารถบูรณาการความรู้ต่างๆ ในงานวิชาชีพสาขาอิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทในการอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ : 2546.)

#### 2.4.4 ความพึงพอใจด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค

ความพึงพอใจด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค หมายถึง ความพึงพอใจด้านความรู้ และทักษะ สมรรถนะในงานด้านวิชาชีพสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การประกอบ ทดสอบวงจรและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเครื่องมือวัดทางด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ การติดตั้ง ควบคุม และบำรุงรักษา อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสื่อสารวิทยุ โทรศัพท์ ระบบโทรคมนาคม ระบบเสียงและระบบภาพ ตลอดจนแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การประยุกต์ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เข้าใจหลักการและกระบวนการทำงานพื้นฐานของช่างเทคนิค ด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและมีการวางแผนงานด้านการบริการ สามารถติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นำมาพัฒนางานอาชีพช่างอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการรับรู้สาเหตุของปัญหาด้านเทคนิค การวางแผนงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ควบคุม ศึกษา ค้นคว้า สร้างสรรค์ผลงานด้านติดตั้ง ให้มีความสามารถในการคิดตัดสินใจวิเคราะห์ วางแผนเพื่อแก้ปัญหาด้านเทคนิค แก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ มาสร้างสรรค์ และตระหนักในปัญหา ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม แก้ไขปัญหาผลกระทบ และมลพิษต่างๆ ในการทำงาน เศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นกำลังสำคัญในด้านการซ่อมบำรุงและให้บริการ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางานอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ : 2546.)

#### 2.4.5 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม

ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ในอาชีพ มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภูมิใจในงานอาชีพ รักงาน รักองค์การ สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี มีความภาคภูมิใจในตนเองต่องานอาชีพอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบ ต่อตนเอง องค์การ ท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคม มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงาม ทั้งในการทำงาน การอยู่ร่วมกัน การเข้าใจกันและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีคุณธรรม จริยธรรม และกิริยาที่ดีในงานอาชีพ ให้สามารถประกอบอาชีพในสถานประกอบการ หรือสร้างสรรค์ผลงาน หรือประกอบอาชีพอิสระในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ : 2546.)

## 2.5 ทฤษฎีการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุง (Maintenance) เป็นศาสตร์ทางวิศวกรรม เทคโนโลยีที่ใช้ศิลปะ จิตวิทยา และปรัชญาผสมผสานเข้าด้วยกันกับการจัดการในการดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ให้สมบูรณ์พอใช้ได้ตลอดอายุการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงรักษา

การบำรุงรักษา (Maintenance) ตามคำศัพท์แตกต่างกับคำว่า การซ่อม (Repair) การบำรุงรักษาจึงมิได้หมายถึงเฉพาะแต่งงานซ่อมแซม ปรับปรุง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่เสียหายไปแล้วให้กลับมาทำงานใช้งานได้ ดังนั้นการบำรุงรักษาไม่ใช่กิจกรรมหลักของอุตสาหกรรมเมื่อเทียบกับการผลิต (ยกเว้นกิจการบางประเภท เช่น บริษัทจ้างบำรุงรักษา) แต่การบำรุงรักษาเป็นกิจกรรมการบริการที่จะทำให้เครื่องจักรมีอายุการใช้งานนานขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นผลประโยชน์ตอบแทนต่อการลงทุนสูงขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในเงื่อนไขที่ว่าค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาจะต้องไม่สูงจนทำให้ผลตอบแทนลดลง ด้วยเหตุนี้การบำรุงรักษา จึงหมายถึง “การจัดการดูแลให้เครื่องจักรอยู่ในสภาพพร้อมเพื่อการผลิตหรือการใช้งานตลอดเวลาและสามารถให้ผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด” ดังนั้นการบำรุงรักษาที่ดี หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้เครื่องจักรมีการหยุดการทำงาน โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนน้อยที่สุด (มีความพร้อม) และสามารถทำงานได้ด้วยขีดความสามารถสูงสุดตลอดเวลา (ก่อเกียรติ บุญชูกุลและคณะ. 2540)

การบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกสภาพของเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานที่กำหนด (กัตญูญ หิรัญญสมบูรณ์. 2545)

ความสำคัญของการบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ คือ การปฏิบัติการผลิตได้อย่างสมบูรณ์ย่อมต้องอาศัยทั้งวัตถุดิบ บุคลากร ระบบการจัดการและเครื่องจักรอุปกรณ์ ซึ่งถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะทำให้กระบวนการผลิตขัดข้อง ในด้านเครื่องจักรอุปกรณ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการแปลงสภาพ ต้องอยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานถ้าเกิดความขัดข้องขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายให้กับเครื่องจักรเองแล้ว ยังมีผลต่อการผลิตในหลายขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนผลิตภัณฑ์ก็จะมีปัญหาด้านคุณภาพ ปริมาณและเวลาดำเนินการ ในที่สุดเมื่อเครื่องจักรอุปกรณ์ขัดข้องจะเกิดต้นทุนขึ้นมากมาย อันได้แก่ ค่าแรงคนงาน ค่าใช้จ่าย การผลิตของโรงงานที่สูญเสียไป ในขณะที่เครื่องจักรเสีย ค่านิยมของกิจการในสายตาลูกค้าเสื่อมลง และต้องเสียเงินค่าอะไหล่ ค่าแรงในการซ่อมให้เครื่องจักรทำงานได้เช่นเดิม ซึ่งล้วนแล้วมีผลทำให้กำไรของกิจการลดลง (กัตญูญ หิรัญญสมบูรณ์. 2545)

### 2.5.1 จุดมุ่งหมายของการซ่อมบำรุงรักษา

1. เพื่อรักษาอายุการใช้งานของเครื่องใช้ให้นานที่สุด
2. เพื่อความพร้อมสูงสุดของเครื่องจักรที่ใช้ในกระบวนการการผลิต
3. เพื่อความปลอดภัยของบุคคลที่ทำงานกับเครื่องจักร

#### 4. ลดค่าใช้จ่ายในปัจจัยการผลิตที่สำคัญ คือ

4.1 ค่าวัตถุดิบ โดยลดค่าความเสื่อมสภาพจากการจัดเก็บ และค่าของเสียจากการผลิตเมื่อจักรเกิดการขัดข้อง

4.2 ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยการลดค่าอะไหล่และค่าเสียเวลาเนื่องจากเครื่องจักรเกิดการขัดข้อง

4.3 ค่าใช้จ่ายในด้านกำลังคน โดยการลดค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากพนักงานเกิดอุบัติเหตุและลดค่าเสียเวลาที่เกิดจากการขัดข้องของเครื่องจักร

#### 5. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

### 2.5.2 รูปแบบของการซ่อมบำรุงรักษา

รูปแบบและหลักการซ่อมบำรุงรักษา ได้แก่

#### 1. การบริการ (Service)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดให้เป็นไปตามความต้องการของการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เช่น การเติมน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น น้ำ ลม เป็นต้น ซึ่งดำเนินการโดยผู้คุมเครื่องและบุคลากรฝ่ายบริการ การบริการมักทำในช่วงที่เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์หยุดพักเพื่อไม่ให้ขัดต่อการปฏิบัติงาน การบริการนี้อาจทำในสนามหรือที่โรงซ่อมก็ได้แล้วแต่กรณี

#### 2. การซ่อม (Repairs)

การซ่อมอาจทำในสนามโดยหน่วยซ่อมเคลื่อนที่ โดยเฉพาะเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ขนาดใหญ่ที่ไม่สะดวกในการขนย้ายก็ควรซ่อมในสนาม สำหรับโครงการขนาดเล็กซึ่งไม่ห่างไกลจากโรงซ่อมกลางก็อาจซ่อมในโรงซ่อมกลางได้โดยไม่เสียเวลาเท่าใดนัก

#### 3. การตรวจสภาพ (Inspection)

การตรวจสภาพเป็นการตรวจเพื่อสืบหาข้อบกพร่องหรือร่องรอยของการชำรุดเสียหายของเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อจะได้แก้ไขได้ทันก่อนเสียหายจริง หากเป็นไปได้ควรแยกอิสระจากการบริการและการซ่อม เพราะจะได้สามารถตรวจสภาพอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ ได้อย่างตรงไปตรงมา พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

### 2.5.3 การจัดประเภทของการซ่อมบำรุง

1. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) คือ การบำรุงรักษาที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหยุดของเครื่องจักรฉุกเฉิน

2. การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง (Breakdown Maintenance : BM) คือ การบำรุงรักษาเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดและต้องหยุดฉุกเฉิน

3. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (Corrective Maintenance : CM) คือ การดัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร

4. การป้องกันการบำรุงรักษา (Maintenance Preventive : MP) คือ การดำเนินการใดๆก็ตามที่ได้มาซึ่งเครื่องจักรที่ไม่ต้องการบำรุงรักษา หรือต้องการแต่น้อยที่สุด การบำรุงรักษาทั้ง 4 ประการนี้เมื่อนำมาประกอบกันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า Productive Maintenance หรือ PM

#### 2.5.4 การบริหารการซ่อมบำรุง

เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบและพัฒนากการบริหารงานซ่อมบำรุงควรพิจารณา ดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เป็นช่วงซึ่งการบริหารบำรุงรักษาสนใจเฉพาะงานบำรุงรักษาหลังเหตุขัดข้อง เท่านั้น

ลำดับที่ 2 เป็นช่วงซึ่งการบริหารบำรุงรักษาได้ให้ความสนใจและเน้นหนักในด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

ลำดับที่ 3 เป็นช่วงซึ่งการบริหารบำรุงรักษาเชิงป้องกันทำได้ถึงระดับเป็นที่น่าพอใจและการบำรุงรักษา เริ่มเข้าเข้าหาวิธีการ “การบำรุงรักษาที่ผล”

ลำดับที่ 4 เป็นช่วง PM เข้าสู่ระดับที่วางไว้ตามเป้าหมายแล้วและกิจกรรม PM เป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ นับตั้งแต่พนักงานบริหารลงมาถึงระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งกิจกรรม PM ในที่นี้มีชื่อว่า “การบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม” (Total Productive Maintenance: TPM)

#### 2.5.5 ประโยชน์ของการซ่อมบำรุงรักษา

การซ่อมบำรุงรักษาที่ดี ก่อให้เกิดประสิทธิผลดังต่อไปนี้

1. ลดความเสียหาย เสียเวลา อันเกิดจากเครื่องจักรขัดข้องขณะเครื่องจักรทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานประกอบการที่มีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. ยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักรอุปกรณ์ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนและงบประมาณในการผลิต
3. ลดชิ้นงานหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำ หรือผลผลิตที่ไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น (เครื่องมือดีผลผลิตจะดีด้วย)
4. ทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน การจัดการควบคุมชิ้นอะไหล่ทำได้ง่ายขึ้น ลดจำนวนที่เก็บ
5. ลดค่าใช้จ่ายในปัจจัยการผลิต 3 M อันประกอบด้วย

5.1 Material Cost ลดความเสื่อมสภาพจากการเก็บ และการเกิดของเสียการผลิต เครื่องจักรที่ชำรุด

5.2 Machine Cost ลดค่าอะไหล่และเสียเวลาและโอกาสอันเนื่องมาจากการต้องหยุดเครื่องจักรเพื่อซ่อมแซม

5.3 Manpower Cost ลดค่ารักษาพยาบาลและเสียเวลาอันเนื่องมาจากคนงานเกิดอุบัติเหตุ บาดเจ็บไม่สามารถทำงานได้

### 2.5.6 การซ่อมบำรุงรักษาระบบภายในโรงแรม

การซ่อมบำรุงรักษาระบบภายในโรงแรม คือ การดูแล จัดการ วางแผนงานอย่างมีระบบ เช่น

1. จัดตารางการดูแลเครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ เป็นรายวัน รายสัปดาห์
2. จัดตารางการตรวจสภาพตามเวลาที่กำหนด
3. การตรวจเช็ค ทำความสะอาด เครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า รายเดือน พร้อมการจดบันทึกและรายงานผล

ดังนั้นการซ่อมบำรุงรักษาระบบภายในโรงแรม จึงเป็นหัวใจหลักและเป็นประเด็นสำคัญของการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 14 ด้าน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นิเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน 2) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้นิเทศก์ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เพลินพิศ วิสัยเกษม และรัชฎา ธิโสภา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 ผลการวิจัยพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างที่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนายจ้าง พบว่า นายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจกับนายจ้างของหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยนายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตมากกว่านายจ้างของหน่วยงานเอกชน

มณฑา แสงชัน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์ในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) อาจารย์ในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) อาจารย์ในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทวิชาที่สอนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรษชา ขาวจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คะแนนของความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อคุณสมบัติโดยรวมของบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์อยู่ในระดับมาก คุณสมบัติที่ได้คะแนนในระดับมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงานที่ทำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และจริยธรรมของบัณฑิต ในการทดสอบทางสถิติของคะแนนที่บัณฑิตได้รับกับคะแนนมาตรฐานของผู้บังคับบัญชา พบว่า คะแนนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาทำให้ทราบว่า สถาบันการศึกษาไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในพนักงานขององค์กร เพราะเมื่อเข้ามาก็เหมือนเริ่มต้นใหม่ ความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคล สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบัณฑิต ผู้บังคับบัญชามีความเห็นที่ควรเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้มีความสำคัญกับการเรียนภาคปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีให้มากขึ้น เสริมทักษะเชิงธุรกิจ ปรับปรุงเรื่องภาษาต่างประเทศ และเนื้อหาของบางวิชาให้ทันสมัยกว่าเดิม

ธีระพงษ์ พิทักษ์ศิลป์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์สาขางานอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์สาขางานอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกปัจจัยในระดับ ปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานดีที่สุดในปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ รองลงมาเป็น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และเงินเดือนและผลตอบแทน ตามลำดับ

อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด การทำวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงภายในสถานประกอบการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกงานที่รับผิดชอบ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของหัวหน้าฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงภายในสถานประกอบการ พบว่า 1) หัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและแผนกงานที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน แต่หัวหน้างานฝ่ายผลิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงแตกต่างกัน หัวหน้างานฝ่ายผลิตมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง ในระดับค่อนข้างสูง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านการจ้างเข้ารับการบริการ และด้านการส่งมอบงาน 2) ระดับปัญหาที่หัวหน้างานฝ่ายผลิตพบในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการแจ้งเข้ารับการบริการ และระดับค่อนข้างต่ำ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ในด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ และด้านการส่งมอบงาน 3) ระดับความต้องการที่หัวหน้างานฝ่ายผลิตต้องการในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับการบริการ ด้านการส่งมอบงาน ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการด้านคุณภาพงานบริการ

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 128 คน

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบจับสลาก

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของเครื่องมือ วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือกในด้าน

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. ระดับมาตรฐานโรงแรม
4. ภูมิลำเนาเดิม
5. ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งหัวข้อเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ทางวิชาการ
2. ด้านทักษะการทำงาน
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ จากบทความ เอกสาร ตำรา ผลการวิจัย และข้อมูลการเรียนการสอนในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

2. รวบรวมข้อมูลเนื้อหาสาระของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค และด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน คือ

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม | รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา<br>คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร<br>ลาดกระบัง |
| 2. นายสมพงศ์ จตุทอง          | ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต   |
| 3. นางจรรยา เอียบสกุล        | ครูเชี่ยวชาญ ระดับ 9<br>สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต  |
| 4. นายป मुख อัจฉริยะฉาย      | ประธานบริหาร โรงแรมในเครือกะตะกรุ๊ป<br>จังหวัดภูเก็ต   |
| 5. นายประเสริฐศักดิ์ ธีรากิจ | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล<br>โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท<br>แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต                      |

5. ในส่วนที่ปรับปรุง ได้แก่ การจัดลำดับคำถาม รายละเอียด ความเหมาะสมของข้อความ ข้อความที่ใช้ในแบบสอบถาม

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับหัวหน้าช่างเทคนิค จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 151)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

- |       |          |     |  |
|-------|----------|-----|--|
| เมื่อ | $\alpha$ | แทน | สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม |
|       | $k$      | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                     |
|       | $S_i^2$  | แทน | ความแปรปรวนของคะแนน                      |
|       | $S^2$    | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ     |

ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านความรู้ทางวิชาการได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ส่วนด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิคได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือถึงงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคล ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 แห่ง
2. ส่งหนังสือและแบบสอบถาม พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย ส่งไปยังธุรกิจโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งทางไปรษณีย์และนำส่งด้วยตนเอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและเก็บข้อมูลรวบรวมส่งถึงผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนด อีกส่วนหนึ่งผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาเมื่อเวลาผ่านไป 4 สัปดาห์ จำนวน 87 ฉบับ จากทั้งหมด 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ซึ่งยอมรับได้แล้วดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
3. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้จากการเก็บรวบรวม
2. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก โดยการแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อ

แต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ โดยพิจารณาความหมายของระดับความพึงพอใจดังนี้  
คือ

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

5. คำนวณหาค่าสถิติ F-test เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน และกำหนดเกณฑ์ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. คำนวณหาค่าสถิติ t – test เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม และภูมิลำเนาเดิม และกำหนดเกณฑ์ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับข้อมูลพื้นฐาน (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 163)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับการหาค่าเฉลี่ย (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 164)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 179)

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $X$  แทน ค่าแต่ละตัว  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
 $n$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม  
 $\sum$  แทน ผลรวมของข้อมูล

#### 4. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว F - Ratio

สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยใช้สูตร (วิลพร วรจิตตานนท์. 2547 : 115) ดังนี้

วิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ F-test

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

เมื่อ	F	แทน	อัตราส่วนระหว่างความแปรปรวนระหว่างกลุ่มกับ ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$MS_b$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k-1	แทน	Degrees of Freedom สำหรับความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	n-k	แทน	Degrees of Freedom สำหรับความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

### 5. การหาค่าความแปรปรวนของประชากร t - test

สถิติที่ใช้ในการหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยข้อมูลแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ t - test (วิลโลพร วรจิตตานนท์. 2547 : 93-93)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{สูตร } df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทราบ ความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของคนกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของคนกลุ่มที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนคนกลุ่มที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนคนกลุ่มที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของคนกลุ่มที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของคนกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน ด้านคุณธรรม จริยธรรม และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิภาคและประสพการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายทั้งหมด 8 ตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม ในด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิภาคและประสพการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน ด้านคุณธรรม จริยธรรม

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามภูมิภาค

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

4.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยแยกวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายชื่อ ซึ่งประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล หาความถี่ และร้อยละ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน วิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	12	13.8
30 – 40 ปี	43	49.4
มากกว่า 40 ปี	32	36.8
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	48.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	51.7
<b>ระดับมาตรฐานโรงแรม</b>		
2 – 3 ดาว	44	50.6
4 – 5 ดาว	43	49.4
<b>ภูมิลำเนาเดิม</b>		
ภาคใต้	66	75.9
ภาคอื่นๆ	21	24.1
<b>ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน</b>		
น้อยกว่า 3 ปี	21	24.1
3 – 9 ปี	24	27.6
10 ปี ขึ้นไป	42	48.3
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 87 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.7 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.3

ด้านระดับมาตรฐาน โรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในโรงแรมระดับ 2-3 ดาว คิดเป็นร้อยละ 50.6 และระดับ 4-5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 49.4

ด้านภูมิลำเนาเดิม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 75.9 และภาคอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 24.1

ด้านประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ 3-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.1

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้าน	n = 87		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.35	0.59	ปานกลาง	3
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.40	0.54	ปานกลาง	2
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.88	0.55	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	0.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D. = 0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 0.55) ส่วนในด้านทักษะการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ , S.D. = 0.54) และด้านความรู้ทางวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D. = 0.59)

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
1	การเตรียมการก่อนการปฏิบัติงาน	3.56	0.76	มาก	12
2	การวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	3.59	0.77	มาก	9
3	การคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.75	0.80	มาก	4
4	การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.13	0.79	ปานกลาง	38
5	การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	3.59	0.76	มาก	10
6	การนำเสนอข้อมูลทางด้านเทคนิค	3.52	0.78	มาก	15
7	การสืบค้นข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน	3.32	0.93	ปานกลาง	24
8	การติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.08	0.93	ปานกลาง	40
9	การติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.51	0.95	มาก	16
10	การประเมินโครงการ	3.28	0.84	ปานกลาง	30
11	การใช้คำศัพท์ทางช่างเทคนิคในการปฏิบัติงาน	3.44	0.96	ปานกลาง	19

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
12	การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	3.05	0.90	ปานกลาง	42
13	การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ขณะปฏิบัติงาน	2.76	0.98	ปานกลาง	47
14	การสื่อสารในการปฏิบัติงาน	3.74	0.75	มาก	5
15	การใช้คู่มือในการประกอบอุปกรณ์	3.54	0.74	มาก	13
16	การใช้คู่มือในการติดตั้งอุปกรณ์	3.57	0.76	มาก	11
17	การเลือกใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการ ปฏิบัติงาน เช่น สว่าน มัลติมิเตอร์ ฯลฯ	3.98	0.73	มาก	1
18	การเลือกใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ใน การปฏิบัติงาน เช่น หัวแร้ง ที่ดูดตะกั่ว ฯลฯ	3.82	0.74	มาก	2
19	การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในงานช่างเทคนิค	3.31	0.87	ปานกลาง	25
20	การนำสถิติ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.14	0.90	ปานกลาง	37
21	การอ่านแบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	3.30	0.86	ปานกลาง	28
22	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.23	0.94	ปานกลาง	32
23	หลักการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์	3.03	0.92	ปานกลาง	43
24	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.23	0.96	ปานกลาง	33
25	หลักการตรวจสอบระบบภาพ	3.11	0.92	ปานกลาง	39
26	การนำความรู้เรื่องวงจรเครื่องรับโทรทัศน์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.33	0.94	ปานกลาง	23
27	หลักการตรวจสอบเครื่องรับโทรทัศน์	3.25	0.98	ปานกลาง	31
28	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบ งานดาวเทียม มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.06	0.91	ปานกลาง	41
29	หลักการตรวจสอบระบบงานดาวเทียม	2.84	0.92	ปานกลาง	46
30	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบเสียง มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.63	0.82	มาก	7

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{x}$ )	(S.D.)		
31	หลักการตรวจสอบระบบเสียง	3.54	0.89	มาก	14
32	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบ โทรศัพท์ตู้สาขา มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.48	0.87	ปานกลาง	18
33	หลักการตรวจสอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.30	0.86	ปานกลาง	29
34	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบควบคุม อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.31	0.93	ปานกลาง	26
35	หลักการตรวจสอบระบบควบคุม อิเล็กทรอนิกส์	3.23	0.94	ปานกลาง	34
36	การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบไฟฟ้า แสงสว่าง มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.70	0.84	มาก	6
37	หลักการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	3.78	0.77	มาก	3
38	การวิเคราะห์อาการเสียของอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	3.36	0.81	ปานกลาง	22
39	การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องใช้สำนักงาน	3.37	0.79	ปานกลาง	21
40	การวิเคราะห์ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์	3.00	0.90	ปานกลาง	44
41	การวิเคราะห์ปัญหาระบบภาพ	3.16	0.94	ปานกลาง	36
42	การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องรับโทรศัพท์	3.31	0.94	ปานกลาง	27
43	การวิเคราะห์ปัญหาระบบจานดาวเทียม	2.90	0.94	ปานกลาง	45
44	การวิเคราะห์ปัญหาระบบเสียง	3.41	0.93	ปานกลาง	20
45	การวิเคราะห์ปัญหาระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.18	0.86	ปานกลาง	35
46	การวิเคราะห์ปัญหาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	3.63	0.78	มาก	8
47	การวิเคราะห์ปัญหาระบบแสง	3.51	0.85	มาก	17
ค่าเฉลี่ยรวม		3.35	0.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D. = 0.59) โดยในรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน

เช่น ส่วน มัลติมิเตอร์ ฯลฯ ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.73) รองลงมา คือ การเลือกใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงาน เช่น หัวแร้ง ที่ดูดตะกั่ว ฯลฯ ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D. = 0.74) หลักการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.77) และการคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.80) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ลำดับสุดท้าย คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 2.76$ , S.D. = 0.98) หลักการตรวจสอบระบบงานดาวเทียม ( $\bar{x} = 2.84$ , S.D. = 0.92) การวิเคราะห์ปัญหาหาระบบงานดาวเทียม ( $\bar{x} = 2.90$ , S.D. = 0.94) และการวิเคราะห์ปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ ( $\bar{x} = 3.00$ , S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านทักษะการทำงาน

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
		( $\bar{x}$ )	(S.D.)		
1	การปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน	3.69	0.70	มาก	12
2	การใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงาน	3.33	0.73	ปานกลาง	43
3	การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง	3.72	0.79	มาก	7
4	การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.52	0.76	มาก	28
5	การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง	3.72	0.69	มาก	8
6	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.53	0.85	มาก	25
7	การประกอบวงจรอิเล็กทรอนิกส์	3.16	0.78	ปานกลาง	53
8	การตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.22	0.80	ปานกลาง	49
9	การประกอบเครื่องใช้สำนักงาน	3.44	0.76	ปานกลาง	37
10	การติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน	3.46	0.77	ปานกลาง	33
11	การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน	3.46	0.85	ปานกลาง	34
12	การตรวจเช็คเครื่องใช้สำนักงาน	3.45	0.79	ปานกลาง	35
13	การซ่อมเครื่องใช้สำนักงาน	3.26	0.88	ปานกลาง	47
14	การติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์	2.93	0.97	ปานกลาง	64
15	การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	3.20	0.91	ปานกลาง	50

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
16	การตรวจเช็คระบบคอมพิวเตอร์ ในสำนักงาน	3.09	1.01	ปานกลาง	55
17	การติดตั้งกล้องวงจรปิด	3.04	1.10	ปานกลาง	58
18	การบำรุงรักษากล้องวงจรปิด	3.05	1.07	ปานกลาง	56
19	การตรวจเช็คกล้องวงจรปิด	3.05	0.99	ปานกลาง	57
20	การติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์	3.62	0.75	มาก	21
21	การบำรุงรักษาเครื่องรับโทรศัพท์	3.54	0.79	มาก	24
22	การตรวจเช็คเครื่องรับโทรศัพท์	3.44	0.89	ปานกลาง	38
23	การซ่อมเครื่องรับโทรศัพท์	3.24	1.02	ปานกลาง	48
24	การติดตั้งระบบงานดาวเทียม	2.79	0.96	ปานกลาง	66
25	การควบคุมระบบงานดาวเทียม	2.83	0.95	ปานกลาง	65
26	การบำรุงรักษาระบบงานดาวเทียม	2.95	0.99	ปานกลาง	62
27	การตรวจเช็คระบบงานดาวเทียม	2.94	0.96	ปานกลาง	63
28	การซ่อมระบบงานดาวเทียม	2.77	0.95	ปานกลาง	67
29	การติดตั้งเครื่องเสียงในห้องพัก	3.41	0.89	ปานกลาง	40
30	การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้องพัก	3.44	0.93	ปานกลาง	39
31	การซ่อมเครื่องเสียงในห้องพัก	3.41	0.93	ปานกลาง	41
32	การติดตั้งเครื่องเสียงในห้อง ประชุมสัมมนา	3.59	0.86	มาก	23
33	การควบคุมเครื่องเสียงในห้อง ประชุมสัมมนา	3.69	0.82	มาก	13
34	การบำรุงรักษาเครื่องเสียงในห้อง ประชุมสัมมนา	3.62	0.87	มาก	22
35	การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้อง ประชุมสัมมนา	3.52	0.89	มาก	29
36	การซ่อมเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	3.31	0.92	ปานกลาง	44
37	การประกอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.01	0.99	ปานกลาง	59
38	การติดตั้งระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	2.96	0.92	ปานกลาง	61

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
39	การควบคุมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.10	0.89	ปานกลาง	54
40	การบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.29	0.87	ปานกลาง	46
41	การตรวจเช็คระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	3.20	0.84	ปานกลาง	51
42	การซ่อมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	2.99	0.95	ปานกลาง	60
43	การตรวจเช็คเครื่องโทรสาร	3.30	0.93	ปานกลาง	45
44	การซ่อมเครื่องโทรสาร	3.19	0.89	ปานกลาง	52
45	การเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร	3.74	0.69	มาก	5
46	การเดินสายไฟฟ้าภายนอกอาคาร	3.70	0.68	มาก	11
47	การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	3.74	0.64	มาก	6
48	การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายนอกอาคาร	3.67	0.71	มาก	15
49	การตรวจเช็คระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	3.66	0.66	มาก	16
50	การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	3.78	0.65	มาก	3
51	การประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง	3.84	0.61	มาก	1
52	การบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง	3.76	0.68	มาก	4
53	การตรวจเช็คอุปกรณ์แสงสว่าง	3.71	0.76	มาก	9
54	การซ่อมอุปกรณ์แสงสว่าง	3.63	0.68	มาก	19
55	การบำรุงรักษาเครื่องทำความเย็น	3.53	0.87	มาก	26
56	การตรวจเช็คเครื่องทำความเย็น	3.45	0.92	ปานกลาง	36
57	การซ่อมเครื่องทำความเย็น	3.34	1.00	ปานกลาง	42
58	การตรวจสอบ AIR FILTER	3.71	0.82	มาก	10
59	การทำความสะอาด AIR FILTER	3.84	0.73	มาก	2
60	การตรวจสอบน้ำยาทำความเย็นภายในระบบ	3.66	0.85	มาก	17
61	การตรวจสอบการทำงานของเทอร์โมสแตท	3.66	0.83	มาก	18
62	การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ	3.68	0.74	มาก	14
63	การทำความสะอาดพัดลมระบายอากาศ	3.63	0.75	มาก	20
64	การบำรุงรักษาเครื่องปั่นไฟ	3.47	0.79	ปานกลาง	31

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
65	การตรวจเช็คเครื่องปั่นไฟ	3.47	0.73	ปานกลาง	32
66	การบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ	3.49	0.76	ปานกลาง	30
67	การตรวจเช็คเครื่องสูบน้ำ	3.53	0.76	มาก	27
ค่าเฉลี่ยรวม		<b>3.40</b>	<b>0.54</b>	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านทักษะการทำงาน ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ , S.D. = 0.54) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ การประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D. = 0.61) และการทำความสะอาด AIR FILTER ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D. = 0.73) รองลงมา คือ การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.65) และการบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D. = 0.68) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ลำดับสุดท้าย คือ การซ่อมระบบงานดาวเทียม ( $\bar{x} = 2.77$ , S.D. = 0.95) การติดตั้งระบบงานดาวเทียม ( $\bar{x} = 2.79$ , S.D. = 0.96) การควบคุมระบบงานดาวเทียม ( $\bar{x} = 2.83$ , S.D. = 0.95) และการติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์ ( $\bar{x} = 2.93$ , S.D. = 0.97)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{X}$ )	(S.D.)		
1	การมีบุคลิกภาพท่าทางที่ดี	3.80	0.66	มาก	15
2	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.93	0.62	มาก	7
3	การปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม	3.97	0.66	มาก	3
4	การตรงต่อเวลา	3.97	0.75	มาก	4
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	3.99	0.74	มาก	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	n = 87		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
		( $\bar{x}$ )	(S.D.)		
6	การแสดงกริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม กับทุกคน	3.89	0.72	มาก	10
7	การพูดสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.93	0.64	มาก	8
8	การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป	3.97	0.67	มาก	5
9	การให้ความร่วมมือในกิจกรรม ของโรงแรม	4.09	0.71	มาก	1
10	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.89	0.78	มาก	11
11	ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมาย	3.94	0.67	มาก	6
12	การรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างาน	3.90	0.67	มาก	9
13	การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.66	มาก	16
14	การเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.63	มาก	13
15	การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.77	0.76	มาก	19
16	การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	3.82	0.71	มาก	14
17	การให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.64	มาก	12
18	การใช้หลักการและเหตุผล ในการปฏิบัติงาน	3.79	0.68	มาก	17
19	การกล้ายอมรับความจริง	3.76	0.76	มาก	20
20	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	3.79	0.73	มาก	18
ค่าเฉลี่ยรวม		<b>3.88</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 0.55) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงแรม ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.99$ , S.D. = 0.74) การปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = 0.66) และการตรงต่อเวลา ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = 0.75)

ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4 ลำดับสุดท้าย คือ การกล้ายอมรับความจริง ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D. = 0.76) การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D. = 0.76) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D. = 0.73) และการใช้หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D. = 0.68)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

จากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน จำแนกตามอายุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี ปรากฏผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และในภาพรวม จำแนกตามอายุ

ด้าน	น้อยกว่า 30 ปี (n = 12)		30 – 40 ปี (n = 43)		มากกว่า 40 ปี (n = 32)		F	p
	( $\bar{x}$ )	S.D.	( $\bar{x}$ )	S.D.	( $\bar{x}$ )	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.468	0.469	3.321	0.654	3.366	0.570	0.281	0.756
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.546	0.444	3.346	0.578	3.433	0.547	0.681	0.509
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.012	0.620	3.808	0.544	3.939	0.537	0.888	0.415
<b>ในภาพรวม</b>	<b>3.588</b>	<b>0.421</b>	<b>3.406</b>	<b>0.553</b>	<b>3.485</b>	<b>0.507</b>	<b>0.627</b>	<b>0.537</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน จำแนกตามระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ปรากฏผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 42)		ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 45)		t	p
	( $\bar{X}$ )	S.D.	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.412	0.661	3.307	0.533	0.820	0.415
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.407	0.616	3.405	0.484	0.015	0.988
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.003	0.527	3.773	0.557	1.977	0.051
<b>ในภาพรวม</b>	<b>3.498</b>	<b>0.577</b>	<b>3.425</b>	<b>0.461</b>	<b>0.647</b>	<b>0.520</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

### 4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม

จากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับ 2-3 ดาว และ ระดับ 4-5 ดาว ปรากฏผลการเปรียบเทียบดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และในภาพรวม จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม

ด้าน	ระดับ 2-3 ดาว (n = 44)		ระดับ 4-5 ดาว (n = 43)		t	p
	( $\bar{X}$ )	S.D.	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.281	0.600	3.436	0.591	-1.211	0.229
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.364	0.499	3.448	0.598	-0.713	0.478
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.884	0.607	3.884	0.496	-0.007	0.995
<b>ในภาพรวม</b>	<b>3.413</b>	<b>0.512</b>	<b>3.509</b>	<b>0.526</b>	<b>-0.868</b>	<b>0.388</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 3 ด้าน จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีระดับมาตรฐานโรงแรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม

จากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ภาคใต้ และภาคอื่นๆ ปรากฏผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และในภาพรวม จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม

ด้าน	ภาคใต้ (n = 66)		ภาคอื่นๆ (n = 21)		t	p
	( $\bar{X}$ )	S.D.	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.347	0.571	3.394	0.686	0.313	0.755
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.393	0.522	3.447	0.636	0.394	0.694
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.872	0.552	3.923	0.562	0.373	0.710
ในภาพรวม	3.448	0.491	3.500	0.608	0.396	0.693

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ 3 ด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิมของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงาน ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

จากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 87 คน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงาน ปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 3 ปี 3 – 9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ปรากฏผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน และในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

ด้าน	น้อยกว่า 3 ปี (n = 21)		3 – 9 ปี (n = 24)		10 ปีขึ้นไป (n = 42)		F	p
	( $\bar{X}$ )	S.D.	( $\bar{X}$ )	S.D.	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.265	0.766	3.391	0.486	3.386	0.569	0.330	0.720
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.396	0.672	3.437	0.528	3.393	0.504	0.053	0.948
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.835	0.628	3.885	0.611	3.908	0.484	0.119	0.888
<b>ในภาพรวม</b>	<b>3.416</b>	<b>0.660</b>	<b>3.488</b>	<b>0.491</b>	<b>3.467</b>	<b>0.463</b>	<b>0.111</b>	<b>0.895</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

#### 4.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดในแต่ละด้าน ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีแต่ละส่วน สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม  
ของจังหวัดภูเก็ต

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านความรู้ทางวิชาการ</b>		
1. ควรพัฒนาตนเองในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน	19	21.8
2. สถาบันการศึกษาควรเน้นคุณภาพด้านวิชาการของนักศึกษาควบคู่กับชื่อเสียงของสถาบัน	15	17.2
3. ควรพัฒนาตนเองในด้านการวิเคราะห์ปัญหาในระบบงานต่างๆ	6	6.9
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>45.9</b>
<b>ด้านทักษะการทำงาน</b>		
1. ควรมีการพัฒนาตนเองในการนำความรู้และทักษะการทำงานมาประยุกต์ใช้งานในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงาน	20	23
2. ควรมีการนำความรู้ในเรื่องกิจกรรม 5 ส. และระบบมาตรฐาน ISO เข้ามาประยุกต์ใช้งาน	15	17.2
<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>40.2</b>
<b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b>		
1. ช่างเทคนิคที่ดีควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตรงต่อเวลา และมีความซื่อสัตย์สุจริต	25	28.7
2. ช่างเทคนิคควรรู้จักยอมรับความจริงและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	17	19.5
3. สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่มีบทบาทในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม มากกว่าสถาบันการศึกษา	12	13.8

## ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านคุณธรรม จริยธรรม		
4. ช่างเทคนิคที่ดีควรยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	8	9.2
รวม	62	71.2

จากตาราง 4.12 พบว่า ข้อเสนอแนะในด้านความรู้ทางวิชาการ ของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ การพัฒนาตนเองในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ สถาบันการศึกษาควรเน้นคุณภาพด้านวิชาการของนักศึกษาควบคู่กับชื่อเสียงของสถาบัน และควรพัฒนาตนเองในด้านการวิเคราะห์ปัญหาในระบบงานต่างๆ มิใช่มีความรู้ทางหลักทฤษฎีแต่ต้องนำหลักทฤษฎีมาวิเคราะห์และแก้ไขระบบงานต่างๆ ได้ด้วย ส่วนข้อเสนอแนะในด้านทักษะการทำงาน ของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ พนักงานควรมีการพัฒนาตนเองในการนำความรู้และทักษะการทำงานมาประยุกต์ใช้งานในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงาน และพนักงานควรมีการนำความรู้ในเรื่องกิจกรรม 5 ส. และระบบมาตรฐาน ISO เข้ามาประยุกต์ใช้งาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และข้อเสนอแนะในด้านคุณธรรม จริยธรรม ของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ ช่างเทคนิคที่ดีควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตรงต่อเวลา และมีความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมา คือ ช่างเทคนิคควรรู้จักยอมรับความจริงและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่มีบทบาทในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม มากกว่าสถาบันการศึกษา และช่างเทคนิคที่ดีควรยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาใช้เทคนิคการสำรวจ สามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิภาคเดิมและประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

### 5.2 สมมติฐานการวิจัย

ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

### 5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

#### 5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 128 คน

### 5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2549 ที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบจับสลาก

### 5.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา จากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำแบบสอบถามทดลองใช้กับหัวหน้าช่างเทคนิค จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

### 5.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้บันทึกเสนอให้งานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการวิจัย ด้วยการส่งเอกสารทางไปรษณีย์และนำส่งด้วยตนเอง โดยออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตที่กำหนดไว้จำนวน 96 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 87 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตอบแบบสอบถามจากผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มาทำการวิเคราะห์แปลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ Independent Sample t-test และ F-test

## 5.4 สรุปผลการวิจัย

### 5.4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 49.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 51.7 มีระดับมาตรฐานโรงแรม 2-3 ดาว ร้อยละ 50.6 มีภูมิลำเนาเดิมในภาคใต้ ร้อยละ 75.9 และมีประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.3

5.4.2 ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรู้ทางวิชาการ และด้านทักษะการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านความรู้ทางวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในการเลือกใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน เช่น สว่าน มัลติมิเตอร์ ฯลฯ รองลงมา คือ การเลือกใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน เช่น หัวแร้ง ที่คุดตะกั่ว ฯลฯ หลักการตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และการคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ลำดับสุดท้าย คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน หลักการตรวจซ่อมระบบงานดาวเทียม การวิเคราะห์ปัญหาในระบบงานดาวเทียม และการวิเคราะห์ปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์

2. ด้านทักษะการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 รายการ คือ ความพึงพอใจในการประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง และการทำความสะอาด AIR FILTER รองลงมา คือ การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ลำดับสุดท้าย คือ การซ่อมระบบงานดาวเทียม การติดตั้งระบบงานดาวเทียม การควบคุมระบบงานดาวเทียม และการติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์

3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงแรม รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม และการตรงต่อเวลา ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4 ลำดับสุดท้าย คือ การกล้ายอมรับความจริง การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการใช้หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงาน

5.4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม ที่มีอายุต่างกัน คือ อายุน้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานโรงแรมต่างกัน คือ ระดับ 2-3 ดาว และระดับ 4-5 ดาว ที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน คือ ภาคใต้ และภาคอื่นๆ ที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน คือ น้อยกว่า 3 ปี 3-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

## 5.5 อภิปรายผลการวิจัย

5.5.1 การอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ มีผลการอภิปราย ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในธุรกิจโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่งานที่ทำไม่ได้มุ่งเน้นหรือเฉพาะเจาะจงไปในด้านอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องปฏิบัติงานในด้านไฟฟ้าควบคู่ไปด้วย แต่หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนของช่างอุตสาหกรรม ได้มุ่งเน้นวิชาชีพในสาขาของตนเอง ไม่ได้จัดให้เรียนในสาขาอื่นๆ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ส่วนด้านทักษะการทำงาน และด้านความรู้ทางวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีประเด็นที่อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านความรู้ทางวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงความรู้ทางวิชาการของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม โดยเรื่องการใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน เป็นรายการที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะในการผลิตนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ หรือสาขาวิชาอื่นๆ ก็ตามจำเป็นต้องมีความรู้มีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มัลติมิเตอร์ ออสซิลโลสโคป ไชควง คีม หัวแรง ที่จุดตะกั่ว ฯลฯ เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข สิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ทักษะเฉพาะสาขาวิชาอุตสาหกรรมที่นักศึกษาต้องมีทักษะในตัวเองและหลักสูตรจะกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ ไว้ อย่างชัดเจนว่านักศึกษาจะต้องเรียนรู้ มีทักษะ การจัดการเรียนทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ สุขไชยะ (2543 : 90) พบว่าในด้านวิชาชีพ กลุ่มสถานประกอบการมีความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เป็นที่น่าสังเกต คือ ในรายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับสุดท้าย คือ เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน ผู้จบหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ยังขาดความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะผู้ที่สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ก็มีความจำเป็นค่อนข้างน้อย และต้องยอมรับว่าผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จึงส่งผลให้ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว จึงอาจเป็นผลทำให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตเกิดความพึงพอใจในรายการนี้ต่ำที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายของด้านความรู้ทางวิชาการ สอดคล้องกับเสาวลักษณ์ เสริมศิลป์ (2543 : 64) กล่าวว่า ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนักศึกษาที่จบการศึกษาสามารถปฏิบัติงานในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน่าเป็นห่วง โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาอังกฤษนั้น นักศึกษาได้ให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยในโลกเสรีที่เปิดกว้างในปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญ ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลที่นักศึกษาต้องมีทักษะในการใช้ เพื่อสร้างความเข้าใจในการสื่อสาร ในส่วนรายการของหลักการตรวจซ่อมระบบงานดาวเทียมและการวิเคราะห์ปัญหา งานดาวเทียม ของพนักงานที่มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาระบบโทรคมนาคม หรือวิชาการสื่อสารดาวเทียม ครูผู้สอนที่รับผิดชอบอาจสอนในเชิงทฤษฎีมากกว่าเชิงปฏิบัติ จึงเป็นสาเหตุทำให้นักศึกษาขาดความรู้

ขาดทักษะในการปฏิบัติ และนำไปสู่การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาล่าช้าส่งผลให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำรองจากการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน

2. ด้านทักษะการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงทักษะการทำงานของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม โดยเรื่องการประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง และการทำความสะอาด AIR FILTER เป็นรายการที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจ โดยมีความเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานของช่างเทคนิคในด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านไฟฟ้าถือเป็นปัจจัยหลักของการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะทำงานในสาขาอาชีพใด ระบบไฟฟ้าแสงสว่างจะเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าไม่มีไฟฟ้าในงานต่างๆ ก็เกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นผู้ที่จบสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว ก่อนที่จะลงมือไปปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพของตัวเอง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในรายการของการซ่อมระบบงานดาวเทียม การติดตั้งระบบงานดาวเทียม และการควบคุมระบบงานดาวเทียม มีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดเป็น 3 ลำดับสุดท้าย ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่ป็นนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษายังขาดวัสดุครุภัณฑ์ในด้านระบบโทรคมนาคม หรือ ในด้านสื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับระบบการสื่อสารดาวเทียม จึงทำให้ครูผู้สอนนำเสนอแต่หลักการหรือองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งเป็นผลให้นักศึกษาขาดทักษะในการปฏิบัติ มองไม่เห็นกระบวนการการทำงานของระบบสื่อสารดาวเทียมที่แท้จริง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจใน 3 ลำดับสุดท้าย

3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงคุณธรรม จริยธรรมของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ของการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม โดยเรื่องการให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงแรม เป็นรายการที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจ โดยมีความเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ตามด้วยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม และการตรงต่อเวลา ส่วนรายการการกล้ายอมรับความจริง เป็นรายการที่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายแต่ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการในด้านธุรกิจโรงแรม ให้ความสำคัญและความจำเป็นในการพิจารณาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม

ซึ่งคุณธรรม จริยธรรมเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลจะจัดให้มีการฝึกอบรมได้ยาก ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านของคุณธรรม จริยธรรม จึงได้กำหนดไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอน โดยกำหนดให้สถานศึกษามีนโยบายให้ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ จะต้องปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักศึกษา โดยสอดแทรกในกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับอานนท์ สิมะกุลธร (2543 : 59) ได้กล่าวว่า สถานศึกษาจะต้องมีส่วนในการปลูกฝังสั่งสอน คุณธรรม จริยธรรม ตั้งแต่ขณะศึกษาอยู่ในสถานศึกษา เพื่อปลูกฝังให้เกิดเป็นอุปนิสัยติดตัวผู้เรียน

5.5.2 การอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตร เป็นกรอบให้สถาบันการอาชีวศึกษาดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตร ในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดทำการสอนในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะสถาบันการอาชีวศึกษาในเขตภาคใต้ ที่มีแหล่งการเรียนรู้ มีสภาพแวดล้อม มีวัสดุครุภัณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้นักศึกษาที่เป็นผลผลิตของหลักสูตรนี้มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค ไม่แตกต่างกันมากนัก เมื่อนักศึกษาเหล่านี้สำเร็จการศึกษา แล้วไปปฏิบัติงานเป็นพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมจึงสามารถปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับดีพอสมควร และส่งผลให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ลักษณะงานที่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในธุรกิจโรงแรมไม่ว่าจะมีระดับ

มาตรฐาน โรงแรมแตกต่างกัน งานที่ต้องปฏิบัติในฐานะช่างซ่อมบำรุงจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นงานที่ไม่ได้อาศัยความรู้ความสามารถทางวิชาการที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงในสาขาวิชาชีพ อิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ ของพนักงานด้วย นอกจากนี้ด้านทักษะการทำงานเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วพบว่าเป็นการปฏิบัติงาน ที่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชา อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการฝึกฝนอบรมและผ่านการฝึกงาน ตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 120 ชั่วโมง จึงสามารถปฏิบัติงานได้เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม ไม่ว่าจะมียุ ะดับ การศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิลาเนาเดิม และประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรอายุและประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน การ ที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตมีอายุ และประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานของฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมทางด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการเปลี่ยนแปลง ไม่มากนักเมื่อเทียบกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายนี้มีลักษณะการปฏิบัติงานเป็นงานประจำที่มี ความสามารถในการปฏิบัติงานคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง ไปถึงแม้ว่าวันเวลาจะเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ ในระยะเวลาสั้น หรือนาน มีความพึงพอใจ ต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรระดับการศึกษา และประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงาน ปัจจุบัน การที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตมีระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก งานที่พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรมมีการ ปฏิบัติงานอยู่นั้น ไม่ได้มีลักษณะของงานที่สลับซับซ้อนมากมายนักเป็นงานที่มีระบบงานแน่นอน ตายตัว

เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรระดับการศึกษา และภูมิลาเนาเดิม การที่ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษา และภูมิลาเนาเดิม ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม ก่อนที่จะขึ้นมาดำรง ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง จะต้องผ่านการทำงานในระดับช่างเทคนิค และเติบโตเป็นหัวหน้า ช่างก่อน ที่จะก้าวหน้าไปถึงระดับผู้จัดการ ดังนั้นไม่ว่าผู้จัดการจะมี ระดับการศึกษา และภูมิลาเนา เดิม แตกต่างกัน เมื่อมาปฏิบัติงานและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานจึงไม่มีอคติต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งประชาชนในสังคมชุมชนทางภาคใต้ ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา และอบรมสั่งสอนบุตรหลานให้มีคุณลักษณะที่ดี เป็นคนดีของสังคม จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้วไปปฏิบัติงานเป็นพนักงานในธุรกิจโรงแรมแล้วทำให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพึงพอใจต่อพนักงานด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็น พบว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิติพงษ์ เนียมนัค (2548 : 62) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของวิศวกรไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีต่อผู้จบการศึกษาสาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2546 ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค ด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา และด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค ด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาและด้านความรู้ทางวิชาการ ตามลำดับ

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้ครู-อาจารย์ ได้พัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม การจัดการเรียนการสอน โดยสอนเป็นเรื่อง เป็นชิ้นงาน เป็นโครงการ เพื่อให้สอดคล้องกับรายวิชา และบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์
2. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้ครู-อาจารย์ ได้ปรับวิธีเรียน เปลี่ยนวิธีสอน ปฏิรูปวิธีสอบ โดยเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง และเกิดความรักความศรัทธาในวิชาชีพ โดยใช้โครงการความร่วมมือกับสถานประกอบการ ปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและสถานประกอบการ
3. ควรจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาเกิดความรู้และทักษะในเรื่องระบบมาตรฐาน ISO และการจัดการธุรกิจอุตสาหกรรม มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
4. ผู้บริหารควรมีนโยบายให้ครู-อาจารย์ จัดการเรียนการสอน โดยมีการสอดแทรกในด้านคุณธรรม และจริยธรรม ในงานอาชีพ เพื่อปลูกฝังค่านิยมที่ดีแก่นักศึกษา เมื่อเข้าสู่การทำงานในสถานประกอบการ

### 5.6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านคุณธรรม และจริยธรรม หรือ ในด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค ในการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ในกลุ่มภาคใต้เปรียบเทียบกับภาคอื่นๆ
3. ควรศึกษาความต้องการของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะตัวแปรนักศึกษาในด้านต่างๆ

## บรรณานุกรม

กัตัญญู หิรัญญสมบูรณ. 2545. การบริหารอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอริบัล พับลิเคชั่น.

ก่อเกียรติ บุญชูกุล และคณะ. 2540. การเฝ้าตรวจและการจัดการบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

กานดา จันท์เยี่ยม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ. : โอเดียนสโตร์.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงาน. “ข้อมูลจังหวัดภูเก็ต.”

Internet : [http://www.tat.or.th/thai/province.php?province=25&region\\_id=5](http://www.tat.or.th/thai/province.php?province=25&region_id=5)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานภาคใต้ เขต 4 (ภูเก็ต-พังงา-กระบี่). รายชื่อที่พักใน จังหวัดภูเก็ต. 2548

กิติพงษ์ เนียมมนต์. 2548. “ความคิดเห็นของวิศวกรไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีต่อผู้จบ การศึกษา สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2546.”

วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542.

Internet : <http://www.moe.go.th/hp-vichai/ex-prb05-4.htm>

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. เส้นทางปฏิรูปการศึกษาไทย. 2542.

เอกสารอัดสำเนา.

คณะกรรมการการอาชีวศึกษา, สำนักงาน. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546.

ธีระพงษ์ พิทักษ์ศิลป์. 2548. “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์สาขางาน อิเล็กทรอนิกส์ สถาบันการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.”

วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ และคณะ. 2540. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ. รายงานการวิจัย, สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ

บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพ.

- พงษ์ศรี สังข์แก้ว. 2548. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พยุงค์ศักดิ์ จันทรสุนทร. 2545. “นโยบายคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา.” กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. เอกสารอัดสำเนา.
- พิสมัย ปโชติการ. 2538. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เพลินพิศ วิสัยเกษม และรัชฎา ชิโสภา. 2545. “การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543.” รายงานการวิจัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มณฑา แสงชัน. 2547. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542. การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์.  
รายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัดภูเก็ต. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต.
- Internet : [http://www.moc.go.th/opscenter/pu/pu\\_main.htm](http://www.moc.go.th/opscenter/pu/pu_main.htm)
- รุ่ง แก้วแดง. 2541. ปฏิวัติการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน.
- วรรษชา ขาวจันทร์. 2547. “ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” รายงานการวิจัย งานนโยบายและแผน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรางคณา ทิมวัฒนา. 2536. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วิไลพร วรจิตตานนท์. 2547. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : งานตำราและเอกสารการพิมพ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริพร รัตนพันธุ์. 2548. “การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในจังหวัดพิษณุโลก” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สมัคร จรุงพันธ์. 2538. “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี: การให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. “พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547.”

Internet : [http://www.tourism.go.th/article2.php?file\\_section=law](http://www.tourism.go.th/article2.php?file_section=law)

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ. “หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.”

Internet : [http://bsq.vec.go.th/download/stu\\_1.htm](http://bsq.vec.go.th/download/stu_1.htm)

สุรพงศ์ เจริญพรหม. 2537. “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา ภาควิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสาวลักษณ์ เสริมศิลป์. 2543. “คุณสมบัติผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในการคัดเลือกเข้าทำงานของสถานประกอบการ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

โสภิต ภัทรพิพัฒน์. 2545. การโรงแรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ

อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย. 2548. “ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานแผนก ช่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อัญชลี แจ่มจันทร์. 2530. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เจริญผล.

อานนท์ สิมะกุลธร. 2534. รายงานการประชุมสัมมนาผู้บริหารสถานศึกษา เรื่อง ยุทธศาสตร์เชิงรุก ในการผลิตกำลังคนระดับกลาง. ระยอง : กรมอาชีวศึกษา.

อารี เพชรสุค. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
พระราชบัญญัติโรงแรม  
พ.ศ. ๒๕๔๓

# พระราชบัญญัติ

## โรงแรม

พ.ศ. ๒๕๔๗

.....

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

เป็นปีที่ ๕๕ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบมาตรา ๓๕ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗"

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘

(๒) พระราชบัญญัติ โรงแรม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๔๘๔

(๓) พระราชบัญญัติ โรงแรม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๔๙๕

(๔) พระราชบัญญัติ โรงแรม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๓

บรรดากฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับอื่นใดในส่วนที่บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

"โรงแรม" หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

(๑) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(๒) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(๓) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

"ผู้ประกอบการโรงแรม" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

"ผู้จัดการ" หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

"ผู้พัก" หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม

"ใบอนุญาต" หมายความว่า ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

"นายทะเบียน" หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ซึ่งนายทะเบียนแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้โดยแต่งตั้งจาก

(๑) ข้าราชการตำรวจตั้งแต่สัญญาบัตรขึ้นไป หรือ

(๒) ข้าราชการพลเรือนตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป หรือ

(๓) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม

"รัฐมนตรี" หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งนายทะเบียน ออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดกิจการอื่นหรือออกประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงและประกาศนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

## หมวด ๑

### คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม

.....

มาตรา ๖ ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมคณะหนึ่งประกอบด้วย ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อธิบดีกรมการปกครอง อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อธิบดีกรมอนามัย ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้แทนกระทรวงวัฒนธรรม นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิภาคเอกชนซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านโรงแรมหรือด้านการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการกระจายผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านโรงแรมไป ตามประเภทของโรงแรมที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ เป็นกรรมการ

ให้ผู้แทนกรรมการปกครองเป็นเลขานุการ ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๗ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะรัฐมนตรี แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิในประเภทเดียวกันเป็นกรรมการแทน และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งดำรงตำแหน่งครบวาระแล้ว แต่ยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใหม่

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองคราวติดต่อกัน

มาตรา ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะไม่สุจริตต่อหน้าที่หรือมีความประพฤติเสื่อมเสีย

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๙ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด มาตรา ๑๐ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามมาตรา ๑๓

(๒) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการออกประกาศกำหนดเขตท้องที่หนึ่งท้องที่ใดเป็นเขตงดออกใบอนุญาตตามมาตรา ๑๔

(๓) พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) เสนอแผนและมาตรการต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมและการกำกับดูแลธุรกิจโรงแรม

(๕) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวงหรือประกาศตามพระราชบัญญัตินี้

(๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติ ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณา หรือปฏิบัติการอย่างใดแทนคณะกรรมการหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในกรณีที่คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด คณะกรรมการต้องแต่งตั้งผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นอนุกรรมการในเรื่องดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาตาม มาตรา ๑๐ (๓) ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีส่วนได้เสียหรือประโยชน์เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว

ให้นำความในมาตรา ๕ มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการโดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมีอำนาจเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสาร หลักฐานหรือวัตถุใดๆ มาเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามที่เห็นสมควร

## หมวด ๒

### การประกอบธุรกิจโรงแรม

.....

มาตรา ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโรงแรม และส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะหรือความปลอดภัยของโรงแรม รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของโรงแรม และกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง

ขนาด ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของ โรงแรม ทั้งนี้ เงื่อนไขดังกล่าวให้รวมถึงการห้ามประกอบกิจการอื่นใดในโรงแรมด้วย

กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานการประกอบธุรกิจของ โรงแรมแต่ละประเภท ให้แตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของท้องที่ที่โรงแรมตั้งอยู่หรือความจำเป็นในการควบคุมดูแลโรงแรมในแต่ละประเภท หรือความเหมาะสมกับลักษณะของ โรงแรมแต่ละประเภท

มาตรา ๑๔ ในกรณีที่ทำเป็นเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือสภาพแวดล้อม รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศกำหนดเขตท้องที่หนึ่งท้องที่ใดเป็นเขตงดออกใบอนุญาตได้

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันประกาศดังกล่าว มีผลใช้บังคับและจะประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตต่อไปเมื่อประกาศดังกล่าวใช้บังคับแล้ว

มาตรา ๑๕ ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจโรงแรม เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน การขอใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๖ ผู้ขอรับใบอนุญาต ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(๒) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

(๓) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๔) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ไม่เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๖) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตาม ประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(๗) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต

(๘) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยเหตุอื่นที่มีโทษเหตุตาม

(๖) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามวรรคหนึ่ง และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (๘)

มาตรา ๑๗ ในการยื่นขอรับใบอนุญาตตามมาตรา ๑๕ ผู้ขอรับใบอนุญาตอาจยื่นคำขอรับใบอนุญาต ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมต่อนายทะเบียนในคราวเดียวกัน

เมื่อนายทะเบียนได้รับคำขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายทะเบียนตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำขอ หากคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศที่ออกตาม มาตรา ๑๕ ให้นายทะเบียนแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายในห้าวันทำการนับแต่วันยื่นขอ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตแก้ไข หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้นายทะเบียนคือคำขอแก่ผู้ขอรับใบอนุญาต

ในกรณีที่นายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นว่า คำขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งถูกต้อง และสมบูรณ์ ให้นายทะเบียนแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งส่งคำขอรับใบอนุญาต ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยไม่ชักช้า

หากหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่า คำขอรับใบอนุญาตไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการนั้น ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งต่อผู้ขอรับใบอนุญาตถึงความไม่ถูกต้องหรือความไม่สมบูรณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตแก้ไข และให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้นายทะเบียนทราบโดยไม่ชักช้า

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาตามวรรคสี่ หากผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้นายทะเบียนคืนคำขอแก่ผู้ขอรับใบอนุญาต

ให้ถือว่าคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ขอรับใบอนุญาตยื่นต่อนายทะเบียน ตามวรรคหนึ่งเป็นคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำความในมาตรานี้ไปใช้บังคับกับกรณีที่ต้องมีการยื่นเอกสารอื่นที่มีใช้คำขอ หรือเพื่อประกอบคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจโรงแรมด้วยโดยอนุโลม ทั้งนี้ ในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมต่อนายทะเบียนนั้น หากมีกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือต้องชำระค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามที่กฎหมายดังกล่าวกำหนด ก็ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา ๑๘ นายทะเบียนจะออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตได้ เมื่อเห็นว่าสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของ โรงแรมแต่ละประเภท เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๗

ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งการออกใบอนุญาต หรือไม่ออกใบอนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับผลการพิจารณาจากหน่วยงานตามมาตรา ๑๗

มาตรา ๑๕ ใบอนุญาตฉบับหนึ่งให้ใช้กับโรงแรมที่ระบุชื่อไว้ในใบอนุญาตเท่านั้น และให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

มาตรา ๒๐ ชื่อโรงแรมต้องเป็นอักษรไทยที่มองเห็นได้ชัดเจน แต่จะมีอักษรต่างประเทศกำกับไว้ท้ายหรือได้ชื่ออักษรไทยด้วยก็ได้ และจะต้อง

(๑) ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย หรือพระนามของพระราชินีหรือองค์พระราชทายาท

(๒) ไม่ซ้ำหรือฟ้องกับชื่อโรงแรมอื่นที่ได้รับอนุญาตไว้แล้ว เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมนั้น

(๓) ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

มาตรา ๒๑ การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ เมื่อได้ยื่นคำขอแล้วให้ถือว่าผู้ยื่นคำขออยู่ในฐานะผู้รับใบอนุญาตจนกว่า จะมีคำสั่งถึงที่สุดไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าโรงแรมมีลักษณะถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ ให้นายทะเบียนต่ออายุใบอนุญาตให้ หากมีกรณีที่ไม่ถูกต้อง ให้นายทะเบียนสั่งให้แก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อแก้ไขแล้วให้ต่ออายุใบอนุญาตได้ ถ้าหากไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดให้มีคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาต

ผู้ที่ยื่นคำขอต่อใบอนุญาตไม่ทันกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ถ้าประสงค์จะประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไป และได้มายื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ให้ถือว่าได้ยื่นคำขอต่ออายุภายในระยะเวลาที่กำหนด และการประกอบธุรกิจโรงแรมในระหว่างนั้นให้ถือเสมือนว่าเป็นการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต แต่เมื่อได้รับอนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาตผู้นั้นจะต้องเสียค่าปรับเพิ่มอีกร้อยละยี่สิบของค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาต หากพ้นกำหนดหกสิบวันต้องดำเนินการเสมือนขออนุญาตใหม่

การขอต่อใบอนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๒ ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมดำเนินการดังต่อไปนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

(๑) เปลี่ยนแปลงประเภทของโรงแรม

(๒) เพิ่มหรือลดจำนวนห้องพักในโรงแรมอันมีผลกระทบต่อโครงสร้างของโรงแรม

(๓) เปลี่ยนชื่อโรงแรม

การขอและอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๓ ในกรณีที่ใบอนุญาตสูญหายหรือถูกทำลายในสาระสำคัญให้ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตจากนายทะเบียนภายในสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับการสูญหายหรือถูกทำลายดังกล่าว

มาตรา ๒๔ การโอนใบอนุญาตให้แก่บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ ให้กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

การขอโอนใบอนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๕ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมถึงแก่ความตาย และทายาทมีความประสงค์จะดำเนินธุรกิจ โรงแรมต่อไป ให้ผู้จัดการมรดก หรือทายาทซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือในกรณีที่มีทายาทหลายคนให้ทายาทด้วยกันนั้นตกลงตั้งทายาทคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนเพื่อขอรับโอนใบอนุญาตภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมตาย ถ้ามิได้ยื่นคำขอภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าใบอนุญาตสิ้นอายุ

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้ยื่นคำขอมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ ให้นายทะเบียนอนุญาตแก่ผู้ยื่นคำขอ

ในระหว่างระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ทายาทหรือผู้จัดการมรดกซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอรับโอนใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งเข้าประกอบธุรกิจ โรงแรม โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเสมือนผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม ทั้งนี้ จนกว่านายทะเบียนจะมีคำสั่งไม่อนุญาต

การขอรับโอนและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๖ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ให้ใบอนุญาตสิ้นอายุความนับแต่วันที่มีการเลิกห้างหุ้นส่วน หรือนิติบุคคลนั้นสิ้นสภาพ

มาตรา ๒๗ ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมผู้ใดประสงค์จะเลิกกิจการในระหว่างอายุใบอนุญาตหรือเมื่อใบอนุญาตหมดอายุ จะต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

เมื่อได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนพิจารณาและมีคำสั่งว่าจะควรอนุญาตให้เลิกได้เมื่อใดภายใต้เงื่อนไขและวิธีการอย่างไร ทั้งนี้ โดยให้พิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่โรงแรมได้รับความเสียหายเนื่องจากเหตุอัคคีภัยหรือภัยอันตรายร้ายแรงอื่นๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมหรือผู้จัดการแจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง

หากนายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเสียหายของโรงแรมดังกล่าวมีสภาพขัดต่อหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ ให้นายทะเบียนมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมดำเนินการแก้ไขสภาพเช่นว่านั้น ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นอาจมีคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหยุดดำเนินการทั้งหมด หรือบางส่วนจนกว่านายทะเบียนจะเห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการแก้ไขสภาพเช่นว่านั้นให้เป็นไป ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ แล้ว

ในกรณีที่โรงแรมได้รับความเสียหายจนมีสภาพที่ไม่อาจแก้ไขได้ ให้ถือว่าใบอนุญาตสำหรับโรงแรมดังกล่าวสิ้นอายุนับแต่วันที่ได้รับความเสียหาย

มาตรา ๒๕ ให้นำความในมาตรา ๒๔ วรรคสอง รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับกับกรณีใบอนุญาตสิ้นอายุตามมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๘ วรรคสาม และกรณีมีคำสั่งให้หยุดดำเนินการตามมาตรา ๒๘ วรรคสอง โดยอนุโลม

### หมวด ๓

#### การบริหารจัดการโรงแรม

.....

มาตรา ๓๐ ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมให้มีผู้จัดการคนหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดการโรงแรม ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการในโรงแรมหนึ่ง ๆ จะเป็นบุคคลคนเดียวก็ได้

มาตรา ๓๑ ห้ามมิให้ผู้ใดเป็นผู้จัดการ เว้นแต่จะเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๓ ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด

ถ้าผู้แจ้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๓ ให้นายทะเบียนออกใบรับแจ้งตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด เพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งให้แก่ผู้นั้นภายในวันที่ได้รับแจ้งและให้ ผู้แจ้งเริ่มต้นเป็นผู้จัดการได้ตั้งแต่วันที่ได้รับ ใบแจ้ง

ในกรณีที่นายทะเบียนตรวจพบในภายหลังว่า ผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารไว้ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้แจ้งมาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งดังกล่าว

มาตรา ๓๒ ในกรณีที่ผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เกินเจ็ดวัน ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หรือบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๓ ที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการมอบหมายเป็นผู้จัดการแทนได้ไม่เกินเก้าสิบวัน ในกรณีเช่นว่านี้ให้บุคคลดังกล่าวแจ้งเป็นหนังสือให้นายทะเบียนทราบภายในสามวันนับแต่วันที่เข้าดำเนินการแทน

ในกรณีที่ผู้จัดการพ้นจากหน้าที่ ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมแต่งตั้งบุคคลหนึ่งเป็นผู้จัดการแทน และให้ผู้จัดการที่ได้รับแต่งตั้งนั้นแจ้งให้นายทะเบียนทราบตามมาตรา ๓๑ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้นั้นได้เคยแจ้งการเป็นผู้จัดการไว้แล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้จัดการให้นายทะเบียนทราบตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม้อาจแต่งตั้งผู้จัดการได้ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้จัดการเดิมพ้นจากหน้าที่ ให้นำความในวรรคหนึ่งรวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดการแทนตามวรรคหนึ่งให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้จัดการ

มาตรา ๓๓ ผู้จัดการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(๒) เป็นผู้ได้รับวุฒิบัตรหรือมีประสบการณ์ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด หรือมีหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการโรงแรม ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง

(๓) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ดิคาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(๔) ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๖) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(๗) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือเคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการโดยเหตุอื่นซึ่งใช่เหตุตาม (๖) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

มาตรา ๓๔ ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการมีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีป้ายชื่อโรงแรมตามมาตรา ๒๐ ติดไว้หน้าโรงแรม
- (๒) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (๓) จัดให้มีเลขที่ประจำห้องพักติดไว้ที่หน้าห้องพักทุกห้อง
- (๔) จัดให้มีเอกสารแสดงอัตราค่าที่พักไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (๕) จัดให้มีแผนผังแสดงทางหนีไฟไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรมและห้องพักทุกห้อง และป้ายทางออกฉุกเฉินไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรม

(๖) จัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบตามมาตรา ๖๗๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ไว้ในโรงแรมและห้องพักทุกห้อง

(๗) คู่มือรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของโรงแรมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข

(๘) คู่มือรักษาสภาพของโรงแรมให้มีความมั่นคงแข็งแรง และระบบการป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

(๙) คู่มือรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

(๑๐) คู่มือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักในกรณี เกิดอัคคีภัย อุทกภัย หรือเกิดอันตรายใดๆ ขึ้นในโรงแรม

การดำเนินการใดที่ผู้จัดการต้องได้รับอนุมัติจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หากผู้จัดการมีหนังสือขออนุมัติแล้วผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมเพิกเฉย หรือไม่ดำเนินการ ผู้จัดการไม่ต้องรับผิดชอบ

มาตรา ๓๕ ผู้จัดการต้องจัดให้มีการบันทึกรายการต่างๆ เกี่ยวกับผู้พักและจำนวนผู้พักในแต่ละห้องลงในทะเบียนผู้พักในทันทีที่มีการเข้าพัก โดยให้ผู้พักคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ลงลายมือชื่อในบัตรทะเบียนผู้พัก หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย และนำไปบันทึกลงในทะเบียนผู้พักให้แล้วเสร็จภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงหลังจากมีการลงทะเบียนเข้าพัก

ถ้ารายการซึ่งจะต้องบันทึกลงในทะเบียนผู้พักตามวรรคหนึ่งซ้ำกับรายการวันก่อนให้บันทึกรายการดังกล่าว ว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

การบันทึกรายการต่างๆ เกี่ยวกับผู้เข้าพักลงในบัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักต้องบันทึกทุกรายการให้ครบถ้วน ห้ามมิให้ปล่อยช่องว่างไว้โดยไม่มีเหตุผลสมควร

บัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พัก ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๓๖ ผู้จัดการต้องส่งสำเนาทะเบียนผู้พักในแต่ละวัน ไปให้นายทะเบียนทุกสัปดาห์แล้วให้นายทะเบียนทำใบรับมอบให้ไว้เป็นสำคัญ หากโรงแรมใดอยู่ห่างไกลหรือไม่สามารถส่งได้ตามกำหนดดังกล่าว ให้นายทะเบียนพิจารณากำหนดระยะเวลาส่งสำเนาดังกล่าวแล้วแจ้งให้ผู้จัดการทราบ

มาตรา ๓๗ ในกรณีที่ทะเบียนผู้พักที่เก็บรักษาไว้ในโรงแรมสูญหายหรือถูกทำลาย ผู้จัดการต้องดำเนินการขอคัดสำเนาทะเบียนผู้พักนั้นจากนายทะเบียนมาเก็บรักษาไว้แทน

มาตรา ๓๘ ผู้จัดการมีหน้าที่

(๑) ดูแลไม่ให้บุคคลใดหลบซ่อนหรือมั่วสุมในเขตโรงแรมในลักษณะอันควรเชื่อว่าจะก่อความไม่สงบขึ้นในบ้านเมือง หรือจะมีการกระทำความผิดขึ้นในโรงแรม

(๒) แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ทราบโดยทันที ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีหรือได้มีการหลบซ่อน หรือมั่วสุมหรือการกระทำความผิดอาญาขึ้นในโรงแรมตาม (๑)

มาตรา ๓๕ ผู้จัดการอาจปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักในโรงแรมได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) มีเหตุอันควรสงสัยได้ว่าบุคคลนั้นจะเข้าไปหลบซ่อน มั่วสุม หรือกระทำการใด อันเป็นความผิดอาญาขึ้นในโรงแรม หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้พักอื่นในโรงแรม

(๒) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นไม่สามารถจ่ายค่าห้องพักได้

(๓) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็นโรคติดต่ออันตรายหรือโรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ

(๔) มีเหตุอันสมควรประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีตาม (๓) ถ้าผู้จัดการรับบุคคลนั้นเข้าพักจะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อทราบด้วย

#### หมวด ๔

#### การควบคุมและการอุทธรณ์

.....

มาตรา ๔๐ เมื่อความปรากฏต่อนายทะเบียนว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หรือผู้จัดการผู้ใดกระทำการดังต่อไปนี้ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำนั้น หรือดำเนินการแก้ไขได้ตามที่เห็นสมควร

(๑) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎกระทรวงหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ นายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการไม่ระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่เกินสามสิบวัน ถ้าไม่มีการปฏิบัติตามคำเตือนให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน ซึ่งจะต้องไม่เกินสี่ครั้ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

(๒) ในกรณีเป็นผู้จัดการ ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ปฏิบัติให้ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายในเวลาที่กำหนดซึ่งต้องไม่เกินสามสิบวัน

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต จะประกอบธุรกิจโรงแรมในระหว่างที่ถูกพักใช้ใบอนุญาตไม่ได้

ในกรณีที่นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่ผู้พัก หรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

มาตรา ๔๑ เมื่อความปรากฏต่อนายทะเบียนว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดมีพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๓๓ แล้วแต่กรณี ยกเว้นลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๗)

(๒) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง (๑) หรือเคยได้รับคำเตือนตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง (๒) มาแล้ว แต่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง วรรคสามหรือวรรคสี่อีก

(๓) ใช้หรือยินยอมให้ใช้โรงแรมเป็นสถานที่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศตาม ประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ แล้วแต่กรณี และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการต้องเลิกประกอบธุรกิจโรงแรมหรือจัดการโรงแรม ทั้งนี้ ในกรณีตาม (๒) นายทะเบียนไม่ต้องมีหนังสือเตือนให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องตามมาตรา ๔๐ วรรคสองอีก

ในกรณีที่ผู้ประกอบการโรงแรมและผู้จัดการเป็นบุคคลคนเดียวกันและมีพฤติกรรมตาม (๒) หรือ (๓) ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนทั้งใบอนุญาตและใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ

ในกรณีที่ผู้ประกอบการโรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลและผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนนิติบุคคลมีพฤติกรรมตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมทราบ และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งแทนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ประกอบการโรงแรมไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้นายทะเบียนดำเนินการสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับการเพิกถอนใบอนุญาต โดยอนุโลม

มาตรา ๔๒ คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตและคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต หรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ ให้ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หรือผู้จัดการ แล้วแต่กรณี ณ โรงแรมที่บุคคลดังกล่าวประกอบธุรกิจหรือจัดการ และให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจ โรงแรมหรือผู้จัดการได้ทราบคำสั่งนั้นแล้วเมื่อครบกำหนดเจ็ดวันนับแต่วันส่ง เว้นแต่จะมีการ พิสูจน์ได้ว่าไม่มีการได้รับหรือได้รับก่อนหรือหลังจากวันนั้น

มาตรา ๔๓ ผู้ขอรับใบอนุญาตซึ่งนายทะเบียนไม่ออกใบอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ต่ออายุ ใบอนุญาต หรือผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้จัดการซึ่งนายทะเบียนไม่ออกใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือผู้ ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาต ซึ่งนายทะเบียนไม่อนุญาตตามมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๕ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งนายทะเบียนไม่อนุญาตให้เลิกกิจการ หรือให้เลิกกิจการภายใต้เงื่อนไขและวิธีการอย่างไรก็ตามมาตรา ๒๗ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา ๔๐ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการซึ่งถูกเพิกถอน ใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๔๑ มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนต่อ คณะกรรมการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือรับทราบคำสั่งของนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและมีคำวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งภายในสี่สิบห้าวันนับแต่ วันที่ได้รับอุทธรณ์ แล้วแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์ และนาย ทะเบียนคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่มีการอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน ในระหว่างที่มีการอุทธรณ์ดังกล่าวให้ ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ หรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ แล้วแต่กรณีดำเนิน กิจการต่อไปได้เว้นแต่การอุทธรณ์ตามคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต หรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการเพราะมี ลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖(๕) หรือ (๖) หรือมาตรา ๓๓ (๕) หรือ (๖) หรือมีพฤติการณ์ตาม มาตรา ๔๑ (๓) ไม่เป็นการทุเลการบังคับตามคำสั่งของนายทะเบียน และให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ หรือมาตรา ๓๒ แล้วแต่กรณี รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๔๔ ผู้ประกอบธุรกิจ โรงแรมต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีตามหลักเกณฑ์ วิธีการและ อัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงตลอดเวลาที่ยังประกอบธุรกิจ ถ้ามิได้เสียค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่ กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละห้าต่อเดือน และถ้ายังไม่ยินยอมเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุอัน สมควรให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินกิจการไว้จนกว่า จะได้เสียค่าธรรมเนียมและ เงินเพิ่มครบจำนวน และให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง มาใช้ บังคับโดยอนุโลม

## หมวด ๕

### พนักงานเจ้าหน้าที่

.....

มาตรา ๔๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจาก นายทะเบียนมีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในโรงแรมในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อตรวจสอบ ใบอนุญาต ทะเบียนผู้พัก บัตรทะเบียนผู้พัก สภาพและลักษณะของโรงแรม หรือตรวจสอบห้องพัก ที่ว่างหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของโรงแรมที่เปิดใช้ร่วมกัน หรือเข้าไปในโรงแรมในเวลาทำการเพื่อ ตรวจสอบจำนวนและประวัติของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้ เพื่อควบคุมให้การเป็นไปตาม พระราชบัญญัตินี้

(๒) มีหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงแรมมาให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงหรือส่งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาเพื่อประกอบการพิจารณา

เมื่อได้เข้าไปและลงมือทำการตรวจสอบตาม (๑) แล้ว ถ้ายังดำเนินการไม่เสร็จจะกระทำ ต่อไปในเวลากลางคืนหรือนอกเวลาทำการของโรงแรมนั้นก็ได้ ทั้งนี้ เฉพาะกรณีที่มีการตรวจสอบ ใกล้เคียงเสร็จสิ้นหรือมีเหตุอันควรว่าหากเน้นซ้ำในการตรวจสอบนะมีการปกปิด หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารหรือหลักฐานไปจากเดิม

มาตรา ๔๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวและหนังสือ มอบหมายจากนายทะเบียนแก่บุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๔๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้กรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจ โรงแรม นายทะเบียน และพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตาม ประมวลกฎหมายอาญา

## หมวด ๖

### บทกำหนดโทษ

.....

#### ส่วนที่ ๑

#### บททั่วไป

.....

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคล นั้นเกิดจากการกระทำการหรือคว้นไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ หรือบุคคล

ใดซึ่งรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจโรงแรมของนิติบุคคลนั้น ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย

## ส่วนที่ ๒

### โทษปรับทางปกครอง

.....

มาตรา ๔๕ ให้นายทะเบียนมีอำนาจลงโทษปรับทางปกครองตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในการลงโทษปรับทางปกครอง ให้นายทะเบียนคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิดและในกรณีที่เห็นสมควร นายทะเบียนอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมได้

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโทษทางปกครองให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด และถ้าผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อชำระค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินขายทอดตลาดชำระค่าปรับได้

มาตรา ๕๐ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้xorรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๒ (๑) หรือ (๒) มาตรา ๒๔ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๓๐ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกวันละไม่เกินสองหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๑ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้xorรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๒ (๓) ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งแสนบาท และปรับอีกวันละไม่เกินห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๒ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้xorรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาท

มาตรา ๕๓ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้xorรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา ๒๖ วรรคสอง มาตรา ๒๘ วรรคสอง มาตรา ๔๐ วรรคสี่ หรือมาตรา ๔๔ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสองแสนบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๔ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นผู้จัดการผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง หรือวรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท

มาตรา ๕๕ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๔ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) หรือ (๖) ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งพันบาทตลอดเวลาที่ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๖ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๔ (๑๐) มาตรา ๓๕ วรรคหนึ่งหรือวรรคสี่ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๗ หรือมาตรา ๓๘ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๕๗ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๕ วรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๕๘ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักในโรงแรมโดยไม่เหตุผลตามมาตรา ๓๙ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท

## ส่วนที่ ๓

### โทษทางอาญา

.....

มาตรา ๕๙ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

มาตรา ๖๐ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๑ ผู้ใดแจ้งรายการเท็จลงในบัตรทะเบียนผู้พักหรือทะเบียนผู้พัก หรือขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๔๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

## บทเฉพาะกาล

.....

มาตรา ๖๒ ใบอนุญาตให้เปิดดำเนินกิจการโรงแรมตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ ให้ถือว่าเป็นใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ และให้ใช้ได้จนกว่าจะสิ้นอายุใบอนุญาต

มาตรา ๖๓ ผู้ใดประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ถ้าประสงค์จะประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไป ต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงซึ่งออกตามมาตรา ๑๓ ใช้บังคับ เมื่อได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตแล้วให้นายทะเบียนรับคำขอดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไปตามพระราชบัญญัตินี้ และให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไปจนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียน

ในกรณีที่กฎกระทรวงซึ่งออกตามมาตรา ๑๓ กำหนดให้โรงแรมต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอสอดคล้องกับจำนวนห้องพัก หรือกำหนดมิให้โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ใดก็ตามในกรณีนี้ มิให้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้บังคับกับโรงแรมตามวรรคหนึ่ง

ผู้ขอรับใบอนุญาตซึ่งได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ต้องเลิกประกอบธุรกิจโรงแรมภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งการไม่อนุญาต ในกรณีดังกล่าว นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงให้แก่ผู้พักหรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยให้พิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

ผู้รับใบอนุญาตซึ่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคสาม ต้องระวางโทษตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๕๓

มาตรา ๖๔ ผู้ใดควบคุมและจัดการโรงแรมตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ หรือจัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้อยู่แล้วก่อนหรือในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ถ้าประสงค์จะเป็นผู้จัดการต่อไป ให้แจ้งต่อนายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เมื่อได้แจ้งแล้วให้เป็นผู้จัดการต่อไปได้จนกว่าจะถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ ในกรณีนี้มีให้นำมาตรา ๓๓ (๒) มาใช้บังคับ

มาตรา ๖๕ คำขออนุญาตเปิดดำเนินกิจการโรงแรมที่ได้ยื่นไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับและยังอยู่ในระหว่างการพิจารณาของนายทะเบียน และการอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อหรือย้ายหอ ย้ายสถานที่ หรือให้เพิ่มหรือลดจำนวนห้องสำหรับพักที่ได้ให้ไว้ตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ ให้ถือว่าเป็นคำขออนุญาตและการอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้โดยอนุโลม

ในกรณีที่การขออนุญาตหรือการพิจารณาอนุญาตให้เปิดดำเนินกิจการโรงแรมตามวรรคหนึ่งมีข้อแตกต่างไปจากการขออนุญาต หรือการพิจารณาอนุญาตให้ประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้ ให้การขออนุญาต หรือการพิจารณาอนุญาตนั้นเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และให้นายทะเบียนมีคำสั่งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตปฏิบัติตามให้ถูกต้องภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่ง ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามให้ถูกต้องภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่ง ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติ ตามคำสั่งของนายทะเบียนภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้คำขอรับใบอนุญาตนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา ๖๖ บรรดากฎกระทรวง คำสั่งหรือประกาศที่ออกตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ ให้ยังใช้บังคับได้ต่อไปเพียงเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีกฎกระทรวง คำสั่งหรือประกาศตามพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร  
นายกรัฐมนตรี

\* หมายเหตุ: - เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจาก พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานและมีบทบัญญัติที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและยกมาตรฐานการประกอบธุรกิจโรงแรม และกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพของการประกอบธุรกิจโรงแรมแต่ละประเภทจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

#### อัตราค่าธรรมเนียม

.....

๑. ใบอนุญาต ฉบับละ ๕๐,๐๐๐ บาท
๒. ใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ ๒๐๐ บาท
๓. การต่ออายุใบอนุญาตครั้งละกึ่งหนึ่งของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภทนั้น ๆ แต่ละฉบับ
๔. ค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจโรงแรม ปีละ ๘๐ บาทต่อห้อง โดยให้คิดค่าธรรมเนียมตามจำนวนห้องที่พัก

ในการออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้แตกต่างกันโดยคำนึงถึง ขนาด ลักษณะหรือประเภทของ โรงแรมก็ได้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อ  
พนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐาน โรงแรม ภูมิภาคและประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม

การวิจัยครั้งนี้ จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ท่านประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ตามจริง และให้ข้อมูลครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่านจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนและผลิตนักศึกษาได้ตรงตามความต้องการของธุรกิจ โรงแรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมในประเทศต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายพงศ์ศักดิ์ อำนวยผล

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ  
ตัวเลือก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

3. ระดับมาตรฐานโรงแรม

2-3 ดาว

4-5 ดาว

4. ภูมิภาคเดิม

ภาคใต้

ภาคอื่นๆ

5. ประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

น้อยกว่า 3 ปี

3 – 9 ปี

10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2:** แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ แล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงข้อละ 1 ช่อง ตามความหมาย ดังนี้

- |   |         |                               |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด |

### ด้านที่ 1 ด้านความรู้ทางวิชาการ

ความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต ภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และวิชาชีพ นำไปใช้ในการดำรงก้นคว้าพัฒนาตนเอง ให้เกิดความก้าวหน้า ในการประกอบอาชีพ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	การเตรียมการก่อนการปฏิบัติงาน					
2	การวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน					
3	การคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
4	การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5	การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน					
6	การนำเสนอข้อมูลทางด้านเทคนิค					
7	การสืบค้นข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน					

ด้านที่ 1 ด้านความรู้ทางวิชาการ (ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
8	การติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
9	การติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
10	การประเมินโครงการ					
11	การใช้คำศัพท์ทางช่างเทคนิคในการปฏิบัติงาน					
12	การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน					
13	การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ขณะปฏิบัติงาน					
14	การสื่อสารในการปฏิบัติงาน					
15	การใช้คู่มือในการประกอบอุปกรณ์					
16	การใช้คู่มือในการติดตั้งอุปกรณ์					
17	การเลือกใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน เช่น สว่าน มัลติมิเตอร์ ฯลฯ					
18	การเลือกใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ใน การปฏิบัติงาน เช่น หัวแร้ง ที่คุดตะกั่ว ฯลฯ					
19	การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในงานช่างเทคนิค					
20	การนำสถิติ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ มาใช้ใน การปฏิบัติงาน					
21	การอ่านแบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์					
22	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
23	หลักการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์					
24	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
25	หลักการตรวจสอบระบบภาพ					

ด้านที่ 1 ด้านความรู้ทางวิชาการ (ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
26	การนำความรู้เรื่องวงจรเครื่องรับโทรทัศน์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
27	หลักการตรวจสอบเครื่องรับโทรทัศน์					
28	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบงานดาวเทียม มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
29	หลักการตรวจสอบระบบงานดาวเทียม					
30	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบเสียง มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
31	หลักการตรวจสอบระบบเสียง					
32	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบโทรศัพท์ ตู้สาขา มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
33	หลักการตรวจสอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
34	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบควบคุม อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
35	หลักการตรวจสอบระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์					
36	การนำความรู้เรื่องการจัดตั้งระบบไฟฟ้า แสงสว่าง มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
37	หลักการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่าง					
38	การวิเคราะห์อาการเสียของอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์					
39	การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องใช้สำนักงาน					
40	การวิเคราะห์ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์					
41	การวิเคราะห์ปัญหาระบบภาพ					
42	การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องรับโทรทัศน์					
43	การวิเคราะห์ปัญหาระบบงานดาวเทียม					
44	การวิเคราะห์ปัญหาระบบเสียง					



## ด้านที่ 2 ด้านทักษะการทำงาน

ทักษะการทำงาน หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ในหลักการและกระบวนการทำงานพื้นฐานของช่างเทคนิคที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม ในด้านอิเล็กทรอนิกส์

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	การปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน					
2	การใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงาน					
3	การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง					
4	การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
5	การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง					
6	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7	การประกอบวงจรอิเล็กทรอนิกส์					
8	การตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์					
9	การประกอบเครื่องใช้สำนักงาน					
10	การติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน					
11	การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน					
12	การตรวจเช็คเครื่องใช้สำนักงาน					
13	การซ่อมเครื่องใช้สำนักงาน					
14	การติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์					
15	การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน					
16	การตรวจเช็คระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน					
17	การติดตั้งกล่องวงจรปิด					
18	การบำรุงรักษากล่องวงจรปิด					
19	การตรวจเช็คกล่องวงจรปิด					
20	การติดตั้งเครื่องรับโทรทัศน์					
21	การบำรุงรักษาเครื่องรับโทรทัศน์					
22	การตรวจเช็คเครื่องรับโทรทัศน์					
23	การซ่อมเครื่องรับโทรทัศน์					
24	การติดตั้งระบบงานดาวเทียม					

ด้านที่ 2 ด้านทักษะการทำงาน (ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
25	การควบคุมระบบงานดาวเทียม					
26	การบำรุงรักษาระบบงานดาวเทียม					
27	การตรวจเช็คระบบงานดาวเทียม					
28	การซ่อมระบบงานดาวเทียม					
29	การติดตั้งเครื่องเสียงในห้องพัก					
30	การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้องพัก					
31	การซ่อมเครื่องเสียงในห้องพัก					
32	การติดตั้งเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา					
33	การควบคุมเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา					
34	การบำรุงรักษาเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา					
35	การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา					
36	การซ่อมเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา					
37	การประกอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
38	การติดตั้งระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
39	การควบคุมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
40	การบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
41	การตรวจเช็คระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
42	การซ่อมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา					
43	การตรวจเช็คเครื่องโทรสาร					
44	การซ่อมเครื่องโทรสาร					
45	การเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร					
46	การเดินสายไฟฟ้าภายนอกอาคาร					
47	การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร					
48	การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายนอกอาคาร					
49	การตรวจเช็คระบบไฟฟ้าแสงสว่าง					
50	การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง					

## ด้านที่ 2 ด้านทักษะการทำงาน (ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
51	การประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง					
52	การบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง					
53	การตรวจเช็คอุปกรณ์แสงสว่าง					
54	การซ่อมอุปกรณ์แสงสว่าง					
55	การบำรุงรักษาเครื่องทำความเย็น					
56	การตรวจเช็คเครื่องทำความเย็น					
57	การซ่อมเครื่องทำความเย็น					
58	การตรวจสอบ AIR FILTER					
59	การทำความสะอาด AIR FILTER					
60	การตรวจสอบน้ำยาทำความเย็นภายในระบบ					
61	การตรวจสอบการทำงานของเทอร์โมสตัท					
62	การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ					
63	การทำความสะอาดพัดลมระบายอากาศ					
64	การบำรุงรักษาเครื่องปั่นไฟ					
65	การตรวจเช็คเครื่องปั่นไฟ					
66	การบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ					
67	การตรวจเช็คเครื่องสูบน้ำ					

### ด้านความรู้และทักษะการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### ด้านที่ 3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง บุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และกณินิสัยที่ดีในงานซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรม ในสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	การมีบุคลิกภาพท่าทางที่ดี					
2	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3	การปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม					
4	การตรงต่อเวลา					
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
6	การแสดงกริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคน					
7	การพูดสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
8	การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป					
9	การให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงแรม					
10	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
11	ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
12	การรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างาน					
13	การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
14	การเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
15	การประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
16	การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
17	การให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน					
18	การใช้หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงาน					
19	การกล้ายอมรับความจริง					
20	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					



ภาคผนวก ก  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

## ผลของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัย

ตารางที่ 6.1 สถิติ ความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับมาตรฐานโรงแรม ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

### อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	13.8	13.8	13.8
	2	43	49.4	49.4	63.2
	3	32	36.8	36.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	42	48.3	48.3	48.3
	2	45	51.7	51.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### ระดับมาตรฐานโรงแรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	44	50.6	50.6	50.6
	2	43	49.4	49.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### ภูมิลำเนาเดิม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	24.1	24.1	24.1
	2	66	75.9	75.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### ประสบการณ์ การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	24.1	24.1	24.1
	2	24	27.6	27.6	51.7
	3	42	48.3	48.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

ตารางที่ 6.2 สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความรู้ทางวิชาการ	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การเตรียมการก่อนการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.56	.76
การวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	87	2	5	3.59	.77
การคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.75	.80
การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.13	.79
การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.59	.76
การนำเสนอข้อมูลทางด้านเทคนิค	87	1	5	3.52	.78
การสืบค้นข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.32	.93
การติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.08	.93
การติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.51	.95
การประเมินโครงการ	87	1	5	3.28	.84
การใช้คำศัพท์ทางช่างเทคนิคในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.44	.96
การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.05	.90
การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะปฏิบัติงาน	87	1	5	2.76	.98
การสื่อสารในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.74	.75
การใช้คู่มือในการประกอบอุปกรณ์	87	1	5	3.54	.74
การใช้คู่มือในการติดตั้งอุปกรณ์	87	1	5	3.57	.76
การเลือกใช้เครื่องมือช่างไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน เช่น สว่าน มัลติมิเตอร์ ฯลฯ	87	2	5	3.98	.73
การเลือกใช้เครื่องมือช่างอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงาน เช่น หัวแร้ง ที่ดูดตะกั่ว ฯลฯ	87	2	5	3.82	.74
การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในงานช่างเทคนิค	87	1	5	3.31	.87
การนำสถิติ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.14	.90
การอ่านแบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.30	.86
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.23	.94
หลักการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์	87	1	5	3.03	.92
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.23	.96
หลักการตรวจสอบระบบภาพ	87	1	5	3.11	.92
การนำความรู้เรื่องวงจรเครื่องรับโทรทัศน์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.33	.94
หลักการตรวจสอบเครื่องรับโทรทัศน์	87	1	5	3.25	.98
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบงานดาวเทียม มาใช้ในการปฏิบัติงาน	86	1	5	3.06	.91
หลักการตรวจสอบระบบงานดาวเทียม	86	1	5	2.84	.92

## ตารางที่ 6.2 (ต่อ)

ด้านความรู้ทางวิชาการ	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบเสียงมาใช้ ในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.63	.82
หลักการตรวจสอบระบบเสียง	87	1	5	3.54	.89
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบโทรศัพท์ตู้สาขา มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.48	.87
หลักการตรวจสอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	87	1	5	3.30	.86
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	1	5	3.31	.93
หลักการตรวจสอบระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.23	.94
การนำความรู้เรื่องการติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่าง มาใช้ในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.70	.84
หลักการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	87	2	5	3.78	.77
การวิเคราะห์อาการเสียของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.36	.81
การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.37	.79
การวิเคราะห์ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์	87	1	5	3.00	.90
การวิเคราะห์ปัญหาระบบภาพ	87	1	5	3.16	.94
การวิเคราะห์ปัญหาเครื่องรับ โทรศัพท์	87	1	5	3.31	.94
การวิเคราะห์ปัญหาระบบจานดาวเทียม	87	1	5	2.90	.94
การวิเคราะห์ปัญหาระบบเสียง	87	1	5	3.41	.93
การวิเคราะห์ปัญหาระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	87	1	5	3.18	.86
การวิเคราะห์ปัญหาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	87	1	5	3.63	.78
การวิเคราะห์ปัญหาระบบแสง	87	1	5	3.51	.85
ด้านทักษะการทำงาน	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.69	.70
การใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงาน	87	1	5	3.33	.73
การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง	87	2	5	3.72	.79
การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	87	2	5	3.52	.76
การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง	87	2	5	3.72	.69
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	87	1	5	3.53	.85
การประกอบวงจรอิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.16	.78
การตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.22	.80
การประกอบเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.44	.76
การติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.46	.77
การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.46	.85
การตรวจเช็คเครื่องใช้สำนักงาน	87	2	5	3.45	.79
การซ่อมเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.26	.88
การติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์	86	1	5	2.93	.97
การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ในสำนักงาน	87	1	5	3.20	.91

ตารางที่ 6.2 (ต่อ)

ด้านทักษะการทำงาน	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง	87	2	5	3.72	.69
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	87	1	5	3.53	.85
การประกอบวงจรอิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.16	.78
การตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	87	1	5	3.22	.80
การประกอบเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.44	.76
การติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.46	.77
การบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.46	.85
การตรวจเช็คเครื่องใช้สำนักงาน	87	2	5	3.45	.79
การซ่อมเครื่องใช้สำนักงาน	87	1	5	3.26	.88
การติดตั้งโปรแกรมใช้งานในคอมพิวเตอร์	86	1	5	2.93	.97
การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	87	1	5	3.20	.91
การตรวจเช็คระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	87	1	5	3.09	1.01
การติดตั้งกล่องวงจรปิด	80	1	5	3.04	1.10
การบำรุงรักษากล่องวงจรปิด	83	1	5	3.05	1.07
การตรวจเช็คกล่องวงจรปิด	83	1	5	3.05	.99
การติดตั้งเครื่องรับโทรทัศน์	87	1	5	3.62	.75
การบำรุงรักษาเครื่องรับโทรทัศน์	87	1	5	3.54	.79
การตรวจเช็คเครื่องรับโทรทัศน์	87	1	5	3.44	.89
การซ่อมเครื่องรับโทรทัศน์	87	1	5	3.24	1.02
การติดตั้งระบบงานดาวเทียม	80	1	5	2.79	.96
การควบคุมระบบงานดาวเทียม	86	1	5	2.83	.95
การบำรุงรักษาระบบงานดาวเทียม	87	1	5	2.95	.99
การตรวจเช็คระบบงานดาวเทียม	86	1	5	2.94	.96
การซ่อมระบบงานดาวเทียม	84	1	5	2.77	.95
การติดตั้งเครื่องเสียงในห้องพัก	85	1	5	3.41	.89
การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้องพัก	85	1	5	3.44	.93
การซ่อมเครื่องเสียงในห้องพัก	85	1	5	3.41	.93
การติดตั้งเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	86	1	5	3.59	.86
การควบคุมเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	86	1	5	3.69	.82
การบำรุงรักษาเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	86	1	5	3.62	.87
การตรวจเช็คเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	86	1	5	3.52	.89
การซ่อมเครื่องเสียงในห้องประชุมสัมมนา	86	1	5	3.31	.92
การประกอบระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	82	1	5	3.01	.99
การติดตั้งระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	84	1	5	2.96	.92
การควบคุมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	86	1	5	3.10	.89
การบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	86	1	5	3.29	.87
การตรวจเช็คระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	86	1	5	3.20	.84
การซ่อมระบบโทรศัพท์ตู้สาขา	86	1	5	2.99	.95

## ตารางที่ 6.2 (ต่อ)

ด้านทักษะการทำงาน	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การตรวจเช็คเครื่องโทรสาร	87	1	5	3.30	.93
การซ่อมเครื่องโทรสาร	86	1	5	3.19	.89
การเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร	87	1	5	3.74	.69
การเดินสายไฟฟ้าภายนอกอาคาร	87	1	5	3.70	.68
การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	87	2	5	3.74	.64
การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายนอกอาคาร	87	1	5	3.67	.71
การตรวจเช็คระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	87	1	5	3.66	.66
การตรวจซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	87	2	5	3.78	.65
การประกอบอุปกรณ์แสงสว่าง	87	2	5	3.84	.61
การบำรุงรักษาอุปกรณ์แสงสว่าง	87	1	5	3.76	.68
การตรวจเช็คอุปกรณ์แสงสว่าง	87	1	5	3.71	.76
การซ่อมอุปกรณ์แสงสว่าง	87	1	5	3.63	.68
การบำรุงรักษาเครื่องทำความเย็น	87	1	5	3.53	.87
การตรวจเช็คเครื่องทำความเย็น	87	1	5	3.45	.92
การซ่อมเครื่องทำความเย็น	87	1	5	3.34	1.00
การตรวจสอบ AIR FILTER	87	1	5	3.71	.82
การทำความสะอาด AIR FILTER	87	2	5	3.84	.73
การตรวจสอบน้ำยาทำความเย็นภายในระบบ	87	1	5	3.66	.85
การตรวจสอบการทำงานของเทอร์โมสแตท	87	1	5	3.66	.83
การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ	87	2	5	3.68	.74
การทำความสะอาดพัดลมระบายอากาศ	87	2	5	3.63	.75
การบำรุงรักษาเครื่องปั้นไฟ	86	1	5	3.47	.79
การตรวจเช็คเครื่องปั้นไฟ	86	1	5	3.47	.73
การบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ	87	2	5	3.49	.76
การตรวจเช็คเครื่องสูบน้ำ	87	2	5	3.53	.76
<b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
การมีบุคลิกภาพท่าทางที่ดี	87	2	5	3.80	.66
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	87	3	5	3.93	.62
การปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม	87	2	5	3.97	.66
การตรงต่อเวลา	87	2	5	3.97	.75
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.99	.74
การแสดงกิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคน	87	2	5	3.89	.72
การพูดสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน	87	2	5	3.93	.64
การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป	87	2	5	3.97	.67
การให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงแรม	87	2	5	4.09	.71
ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.89	.78
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	87	2	5	3.94	.67
การรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างาน	87	2	5	3.90	.67

## ตารางที่ 6.2 (ต่อ)

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	87	2	5	3.80	.66
การเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	87	3	5	3.83	.63
การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	87	2	5	3.77	.76
การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	87	2	5	3.82	.71
การให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน	87	2	5	3.87	.64
การใช้หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงาน	87	2	5	3.79	.68
การกล้ายอมรับความจริง	87	2	5	3.76	.76
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	87	2	5	3.79	.73
ด้านความรู้ทางวิชาการ	87	1.26	4.57	3.3584	.5975
ด้านทักษะการทำงานของช่างเทคนิค	87	1.42	4.72	3.4061	.5489
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	87	2.70	5.00	3.8845	.5520
ภาพรวม	87	1.59	4.57	3.4608	.5189
Valid N (listwise)	77				

## ตารางที่ 6.3 ค่าสถิติ F –test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามอายุ

## Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
						ความรู้ทางวิชาการ	1		
	2	43	3.3219	.6545	9.981E-02	3.1204	3.5233	1.26	4.57
	3	32	3.3664	.5705	.1008	3.1607	3.5720	2.28	4.36
	Total	87	3.3584	.5975	6.406E-02	3.2311	3.4857	1.26	4.57
ทักษะการทำงาน	1	12	3.5468	.4441	.1282	3.2646	3.8290	2.87	4.10
	2	43	3.3466	.5783	8.819E-02	3.1686	3.5246	1.42	4.66
	3	32	3.4334	.5473	9.675E-02	3.2361	3.6308	2.71	4.72
	Total	87	3.4061	.5489	5.885E-02	3.2891	3.5231	1.42	4.72
คุณธรรม จริยธรรม	1	12	4.0125	.6205	.1791	3.6182	4.4068	3.15	4.95
	2	43	3.8081	.5447	8.306E-02	3.6405	3.9758	2.70	5.00
	3	32	3.9391	.5379	9.508E-02	3.7451	4.1330	2.75	4.90
	Total	87	3.8845	.5520	5.918E-02	3.7668	4.0021	2.70	5.00
ภาพรวม	1	12	3.5888	.4214	.1216	3.3211	3.8565	2.84	4.09
	2	43	3.4069	.5538	8.445E-02	3.2364	3.5773	1.59	4.57
	3	32	3.4852	.5074	8.969E-02	3.3022	3.6681	2.57	4.50
	Total	87	3.4608	.5189	5.563E-02	3.3502	3.5713	1.59	4.57

## ตารางที่ 6.3 (ต่อ)

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้ทางวิชาการ	Between Groups	.204	2	.102	.281	.756
	Within Groups	30.500	84	.363		
	Total	30.704	86			
ด้านทักษะการทำงาน	Between Groups	.414	2	.207	.681	.509
	Within Groups	25.502	84	.304		
	Total	25.916	86			
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	Between Groups	.543	2	.271	.888	.415
	Within Groups	25.664	84	.306		
	Total	26.207	86			
ภาพรวม	Between Groups	.341	2	.170	.627	.537
	Within Groups	22.812	84	.272		
	Total	23.153	86			

## ตารางที่ 6.4 ค่าสถิติ t-test เปรียบเทียบความแปรปรวนของประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา

## Group Statistics

	ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	3.4129	.6617	.1021
	ปริญญาตรีขึ้นไป	45	3.3076	.5332	7.949E-02
ด้านทักษะการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	3.4071	.6168	9.518E-02
	ปริญญาตรีขึ้นไป	45	3.4053	.4842	7.218E-02
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	4.0036	.5271	8.134E-02
	ปริญญาตรีขึ้นไป	45	3.7733	.5572	8.307E-02
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	3.4981	.5776	8.913E-02
	ปริญญาตรีขึ้นไป	45	3.4259	.4612	6.875E-02

ตารางที่ 6.5 การทดสอบระหว่างกลุ่ม ในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	Lower
ด้านความรู้ทางวิชาการ	Equal variances assumed	.842	.361	.820	85	.415	.1053	.1284	-.1501	.3607
	Equal variances not assumed			.814	78.793	.418	.1053	.1294	-.1523	.3629
ด้านทักษะการทำงาน	Equal variances assumed	1.344	.249	.015	85	.988	1.766E-03	.1185	-.2338	.2373
	Equal variances not assumed			.015	77.758	.988	1.766E-03	.1195	-.2361	.2396
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	Equal variances assumed	.441	.508	1.977	85	.051	.2302	.1165	-1.3632E-03	.4618
	Equal variances not assumed			1.980	84.983	.051	.2302	.1163	-9.1570E-04	.4614
ภาพรวม	Equal variances assumed	.684	.411	.647	85	.520	7.224E-02	.1117	-.1498	.2943
	Equal variances not assumed			.642	78.433	.523	7.224E-02	.1126	-.1518	.2963

ตารางที่ 6.6 ค่าสถิติ t-test เปรียบเทียบความแปรปรวนของประชากร

จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงเรียน

### Group Statistics

	ระดับมาตรฐานโรงเรียน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ด้านความรู้ทางวิชาการ	2 – 3 คว	44	3.2819	.6004	9.052E-02
	4 – 5 คว	43	3.4367	.5912	9.016E-02
ด้านทักษะการทำงาน	2 – 3 คว	44	3.3646	.4996	7.531E-02
	4 – 5 คว	43	3.4487	.5982	9.123E-02
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	2 – 3 คว	44	3.8841	.6071	9.152E-02
	4 – 5 คว	43	3.8849	.4966	7.573E-02
ภาพรวม	2 – 3 คว	44	3.4130	.5125	7.726E-02
	4 – 5 คว	43	3.5097	.5268	8.034E-02

ตารางที่ 6.7 การทดสอบระหว่างกลุ่ม ในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงเรียน

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ด้านความรู้ทางวิชาการ	Equal variances assumed	.278	.600	-1.211	85	.229	-.1547	.1278	-.4088	9.932E-02
	Equal variances not assumed			-1.211	84.995	.229	-.1547	.1278	-.4088	9.927E-02
ด้านทักษะการทำงาน	Equal variances assumed	.290	.592	-.713	85	.478	-8.4121E-02	.1181	-.3188	.1506
	Equal variances not assumed			-.711	81.692	.479	-8.4121E-02	.1183	-.3195	.1512
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	Equal variances assumed	1.982	.163	-.007	85	.995	-7.9281E-04	.1191	-.2375	.2359
	Equal variances not assumed			-.007	82.462	.995	-7.9281E-04	.1188	-.2371	.2355
ภาพรวม	Equal variances assumed	.193	.662	-.868	85	.388	-9.6684E-02	.1114	-.3182	.1249
	Equal variances not assumed			-.867	84.782	.388	-9.6684E-02	.1115	-.3183	.1249

ตารางที่ 6.8 ค่าสถิติ t-test เปรียบเทียบความแปรปรวนของประชากร จำแนกตามภูมิภาคเดิม

### Group Statistics

	ภูมิภาคเดิม	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ภาคใต้	21	3.3941	.6869	.1499
	ภาคอื่นๆ	66	3.3470	.5715	7.035E-02
ด้านทักษะการทำงาน	ภาคใต้	21	3.4475	.6365	.1389
	ภาคอื่นๆ	66	3.3930	.5228	6.435E-02
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ภาคใต้	21	3.9238	.5629	.1228
	ภาคอื่นๆ	66	3.8720	.5523	6.798E-02
ภาพรวม	ภาคใต้	21	3.5000	.6089	.1329
	ภาคอื่นๆ	66	3.4483	.4914	6.049E-02

ตารางที่ 6.9 การทดสอบระหว่างกลุ่ม ในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ด้านความรู้ทางวิชาการ	Equal variances assumed	.080	.777	.313	85	.755	4.709E-02	.1505	-.2521	.3463
	Equal variances not assumed			.284	29.343	.778	4.709E-02	.1656	-.2914	.3856
ด้านทักษะการทำงาน	Equal variances assumed	.011	.918	.394	85	.694	5.447E-02	.1382	-.2203	.3293
	Equal variances not assumed			.356	29.094	.725	5.447E-02	.1531	-.2586	.3675
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	Equal variances assumed	.087	.769	.373	85	.710	5.184E-02	.1390	-.2245	.3282
	Equal variances not assumed			.369	33.168	.714	5.184E-02	.1404	-.2338	.3374
ภาพรวม	Equal variances assumed	.008	.927	.396	85	.693	5.175E-02	.1306	-.2080	.3115
	Equal variances not assumed			.354	28.768	.726	5.175E-02	.1460	-.2469	.3504

ตารางที่ 6.10 ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านความรู้ทางวิชาการ	1	21	3.2655	.7667	.1673	2.9165	3.6144	1.26	4.57
	2	24	3.3910	.4861	9.922E-02	3.1857	3.5962	2.36	4.30
	3	42	3.3863	.5690	8.780E-02	3.2090	3.5636	1.98	4.47
	รวม	87	3.3584	.5975	6.406E-02	3.2311	3.4857	1.26	4.57
ด้านทักษะการทำงาน	1	21	3.3963	.6728	.1468	3.0900	3.7026	1.42	4.66
	2	24	3.4375	.5281	.1078	3.2145	3.6605	2.54	4.46
	3	42	3.3932	.5040	7.776E-02	3.2361	3.5502	2.48	4.72
	รวม	87	3.4061	.5489	5.885E-02	3.2891	3.5231	1.42	4.72

ตารางที่ 6.10 (ต่อ)

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	1	21	3.8357	.6289	.1372	3.5494	4.1220	2.75	4.95
	2	24	3.8854	.6116	.1248	3.6272	4.1437	2.70	5.00
	3	42	3.9083	.4844	7.474E-02	3.7574	4.0593	2.80	4.95
	รวม	87	3.8845	.5520	5.918E-02	3.7668	4.0021	2.70	5.00
ภาพรวม	1	21	3.4163	.6602	.1441	3.1157	3.7168	1.59	4.57
	2	24	3.4880	.4919	.1004	3.2803	3.6957	2.77	4.47
	3	42	3.4674	.4635	7.152E-02	3.3230	3.6119	2.57	4.50
	รวม	87	3.4608	.5189	5.563E-02	3.3502	3.5713	1.59	4.57

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้ทางวิชาการ	Between Groups	.239	2	.120	.330	.720
	Within Groups	30.464	84	.363		
	Total	30.704	86			
ด้านทักษะการทำงาน	Between Groups	3.268E-02	2	1.634E-02	.053	.948
	Within Groups	25.883	84	.308		
	Total	25.916	86			
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	Between Groups	7.386E-02	2	3.693E-02	.119	.888
	Within Groups	26.133	84	.311		
	Total	26.207	86			
ภาพรวม	Between Groups	6.128E-02	2	3.064E-02	.111	.895
	Within Groups	23.092	84	.275		
	Total	23.153	86			

ภาคผนวก ง  
หนังสือราชการ



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายพงศักดิ์ อำนวยผล รหัสประจำตัว 47065417 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (MAINTENANCE MANAGERS' SATISFACTION IN PHUKET HOTEL BUSINESS TO THE STAFF GRADUATED HIGHER VOCATIONAL EDUCATION CERTIFICATE IN ELECTRONICS)” โดยมี ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.สมชาย หมั่นสายจุมติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2549

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร.3692

ที่ ศธ 0524.04 / 2100

วันที่ ๙ พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

ด้วย นายพงศักดิ์ อำนวยผล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์” โดยมี ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.สมชาย หมีนสายญาติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของ ท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายพงศักดิ์ อำนวยผล มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หนังสือคณะกรรมการอุตสาหกรรม ที่ ศธ 0524.04/ 2100 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ  
 ตรวจสอบสอบถามเพื่อการวิจัย ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2549 มีจำนวน 5 ฉบับ  
 รายนามผู้ทรงคุณวุฒิมีดังนี้

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม | รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา<br>คณะอุตสาหกรรม<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร<br>ลาดกระบัง |
| 2. นายสมพงศ์ จตุทอง          | ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต  |
| 3. นางจริยา เอียบสกุล        | ครูเชี่ยวชาญ ระดับ 9<br>สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต   |
| 4. นายปมูข อัจฉริยะฉาย       | ประธานบริหาร โรงแรมในเครือกะตะกรุ๊ป<br>จังหวัดภูเก็ต  |
| 5. นายประเสริฐศักดิ์ ชีรากิจ | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล<br>โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท<br>แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต             |



ที่ ศธ 0524.04/ 2193

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

10 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรม เลอเมอริเดียน ภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายพงศักดิ์ อำนวยผล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.สมชาย เข็มินสาญาติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายพงศักดิ์ อำนวยผล ทดลองใช้แบบสอบถามกับหัวหน้าช่างเทคนิค เพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

หนังสือคณะกรรมการอุตสาหกรรม ที่ ศธ 0524.04/2198 เรื่องขอความอนุเคราะห์ให้  
นักศึกษาดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2549 มีจำนวน 30 ฉบับ ดังนี้

1. โรงแรม กะตะ ชั้น บีช
2. โรงแรม กะรนเพลส
3. โรงแรม กะรนวิว รีสอร์ท
4. โรงแรม คริสตันบีช
5. โรงแรม คลับเมดิเตอร์เรเนียน
6. โรงแรม คลับอันดามันบีช
7. โรงแรม โคโคนัทวิลเลจ รีสอร์ท
8. โรงแรม เจอาร์ที โฮเทล
9. โรงแรม ซิลเวอร์
10. โรงแรม เดอะ รอยัล ปาล์ม ริโซเทล
11. โรงแรม เดอะบีช ริโซเทล
12. โรงแรม ทาวรปาล์มบีช
13. โรงแรม โทนี่ รีสอร์ท
14. โรงแรม ธานีป่าตอง
15. โรงแรม บ้านไม้บีช รีสอร์ท
16. โรงแรม ป่าตองแกรนด์คอนโดเทล
17. โรงแรม ป่าตองรีสอร์ท
18. โรงแรม ป่าตองลอร์ดจ
19. โรงแรม ภูเก็ต เกรซแลนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา
20. โรงแรม ภูเก็ตการ์เด็น
21. โรงแรม มโนราห์
22. โรงแรม มอนทาน่า แกรนด์ ภูเก็ต
23. โรงแรม ลายันบีช รีสอร์ท แอนด์ สปา
24. โรงแรม วิจิตร บังกาโล
25. โรงแรม วิเศษป่าตอง
26. โรงแรม สวัสดิ์เกสท์เฮาส์แอนด์วิลเลจ
27. โรงแรม สันทวี ภูเก็ต
28. โรงแรม อันดามันบีชสวีท
29. โรงแรม อิมพีน่า ภูเก็ต คาบาน่า
30. โรงแรม ไฮตันมารีน



ที่ ศธ 0524.04/ 2586

คณะกรรมการผู้คณาจารย์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

8 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรม ลา구나บิซริสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายพงศ์ศักดิ์ อำนวยผล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อพนักงานที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์” โดยมี ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.สมชาย คุ้มสายญาติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เค้า เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2549 คณะกรรมการผู้คณาจารย์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นายพงศ์ศักดิ์ อำนวยผล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

หนังสือคณะกรรมการอุตสาหกรรม ที่ ศธ 0524.04/2586 เรื่องขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2549 มีจำนวน 96 ฉบับ ดังนี้

1. โรงแรม กมลาปิซ ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท
2. โรงแรม กมลาปิซอินน์
3. โรงแรม กมลาเบย์การ์เด็น รีสอร์ท
4. โรงแรม กะตะ การ์เด็น รีสอร์ท
5. โรงแรม กะตะ บีช รีสอร์ท
6. โรงแรม กะตะ ปาล์ม รีสอร์ท
7. โรงแรม กะตะ แสปป์ไฮส์
8. โรงแรม กะตะบุรี ไฮเทล & บีช รีสอร์ท
9. โรงแรม กระรน พรินเซส โฮเทล
10. โรงแรม กระรนน่า รีสอร์ท แอนด์ สปา
11. โรงแรม เคา์พันวา
12. โรงแรม จีวา รีสอร์ท แอนด์ สปา
13. โรงแรม เจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา
14. โรงแรม เซอร่าตัน แกรนด์ ลาภูน่า บีช รีสอร์ท
15. โรงแรม ซาบาน่า รีสอร์ท
16. โรงแรม ซาฟารีบีช
17. โรงแรม ซีเกิล ไซน่า ซิตี้
18. โรงแรม ซีเพิร์ลบีช
19. โรงแรม ซีริน รีสอร์ท
20. โรงแรม ซีวิวป่าตอง
21. โรงแรม ซีเอส รีสอร์ท
22. โรงแรม เซ็นทรัล กระรน บีช รีสอร์ท
23. โรงแรม เซ็นทรัลกระรน วิลเลจ
24. โรงแรม ดวงจิตต์ รีสอร์ท
25. โรงแรม ดิอลามันคาภูเก็ต
26. โรงแรม ดิเอวาซอนภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ ซิกเซ้นส์ สปา
27. โรงแรม ดิวาน่าป่าตอง รีสอร์ท แอนด์ สปา
28. โรงแรม ดุสิต ลาภูน่า รีสอร์ท
29. โรงแรม เดอะกระรนวิลล่า ภูเก็ต บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา
30. โรงแรม เดอะเซคิภูเก็ต

31. โรงแรม เดอะบลู มารีน รีสอร์ท แอนด์ สปา
32. โรงแรม เดอะเบย์ไฮเต็ล
33. โรงแรม เดอะฟร็อนท์ วิลเลจ
34. โรงแรม เดอะแมงโกทีน รีสอร์ท แอนด์ สปา
35. โรงแรม เดอะรอยัลพาราไดส์
36. โรงแรม ไคมอนด์คิลฟ์ รีสอร์ท แอนด์ สปา
37. โรงแรม ตรังศร
38. โรงแรม ถาวรแกรนด์พลาซ่า
39. โรงแรม ถาวรบีช วิลเลจ แอนด์ สปา
40. โรงแรม ทโรปฟิคอล การ์เด้น รีสอร์ท
41. โรงแรม ทวินปาล์มภูเก็ต
42. โรงแรม โทรพีค้ำ
43. โรงแรม โนโวเทลคอรารีย์ ภูเก็ต
44. โรงแรม ในยาง บีช รีสอร์ท
45. โรงแรม บ้านยันทรี ภูเก็ต
46. โรงแรม บ้านต้นไม้ทร การ์เด้น รีสอร์ท
47. โรงแรม บ้านไทย บีช รีสอร์ท
48. โรงแรม บ้านบัว รีสอร์ท
49. โรงแรม บ้านสุโขทัย
50. โรงแรม บุราสำหรับ รีสอร์ท
51. โรงแรม เบย์ชอร์ รีสอร์ท
52. โรงแรม เบสเวสต์ เทอร์น บางเทา รีสอร์ท แอนด์สปา
53. โรงแรม โบ๊ตลากูน รีสอร์ท
54. โรงแรม ป่าตองซิด์ภูเก็ต
55. โรงแรม ป่าตองบีช
56. โรงแรม ป่าตองเบย์ การ์เด้น รีสอร์ท
57. โรงแรม ป่าตองเบย์ชอร์
58. โรงแรม ป่าตองเมอร์ลิน
59. โรงแรม ป่าตองวิลล่า
60. โรงแรม ฟิชฮิล ไฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท
61. โรงแรม เฟิร์ลภูเก็ต
62. โรงแรม เฟิร์ลวิลเลจ

63. โรงแรม เฟลิกซ์กระรอน ภูเก็ต
64. โรงแรม ภูเก็ตแกรนด์ทรอปิคานา
65. โรงแรม ภูเก็ต โกลเด้นแซนด์ อินน์
66. โรงแรม ภูเก็ตทาวน์อินน์
67. โรงแรม ภูเก็ตเมอร์ลิน
68. โรงแรม ภูเก็ตรีโซเทล
69. โรงแรม ภูเก็ตออร์คิด รีสอร์ท
70. โรงแรม ภูเก็ต โอเชียนรีสอร์ท
71. โรงแรม ภูเก็ต ไอแลนด์ พาวิลเลียน
72. โรงแรม ภูเก็ต ไอแลนด์วิว
73. โรงแรม มาริน่า ภูเก็ต รีสอร์ท
74. โรงแรม เมโทร โพลภูเก็ต
75. โรงแรม รอยัลคราวน์
76. โรงแรม รอยัลภูเก็ต ซิตี้
77. โรงแรม รัตนาบิซ
78. โรงแรม ริคเจ็ส อโมร่า บีช รีสอร์ท ภูเก็ต
79. โรงแรม ลาภู่น่าบิซ รีสอร์ท
80. โรงแรม ลิตเทิล เมอร์เมด บังกาโล แอนด์ เกสเฮาส์
81. โรงแรม เลอเมอร์เดียนภูเก็ต
82. โรงแรม ศาลาไทย รีสอร์ท
83. โรงแรม สันทวี ภูเก็ต
84. โรงแรม สุรินทร์ปาร์ค บีช รีสอร์ท
85. โรงแรม หม่อมศรีโป้ตเฮาส์
86. โรงแรม อความารีน รีสอร์ท แอนด์ สปา
87. โรงแรม อมันบุรี รีสอร์ท
88. โรงแรม อมารีคอรัล บีช รีสอร์ท
89. โรงแรม ออกิดเคเซีย รีสอร์ท
90. โรงแรม อันดามัน คานะเซีย รีสอร์ท แอนด์ สปา
91. โรงแรม อันดามัน ไวท์ บีช รีสอร์ท
92. โรงแรม อันดามันชีวิว
93. โรงแรม อินเตอร์เฮาส์
94. โรงแรม เอสที

95. โรงแรม ฮอไรซัน บีช รีสอร์ท
96. โรงแรม ฮอลิเดย์อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพงศักดิ์ อำนวยผล
วัน /เดือน/ปี เกิด	31 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต อ.เมือง จ.ภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	125/1 หมู่ 3 ถ.เทพกระษัตรี ต.ศรีสุนทร อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110
สถานที่ทำงาน	แผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต ถ.เขาวราช ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
ตำแหน่ง	ครูพิเศษแผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์
ประวัติการศึกษา	
ปีการศึกษา 2541	สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) แผนกช่างอิเล็กทรอนิกส์ (ทั่วไป) วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
ปีการศึกษา 2543	สำเร็จการศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (ค.อ.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2549	สำเร็จการศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (ค.อ.ม.) สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง