

การศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของ กลุ่มพนักงานโรงแรมในประเทศไทย

อภิรดี เนติรังษีวัชร^{1,*}, วิษญานัน รัตนวิบูลย์สม², เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค³

^{1,2,3}คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Received: 3 April 2020

Revised: 16 September 2020

Accepted: 18 September 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามเพศและตำแหน่งงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในประเทศไทย จำนวน 406 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และใช้การวิเคราะห์กลุ่มพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม โดยมีค่าสถิติ $\chi^2/df = 2.54$, SRMR = 0.06, GFI = 0.87, CFI = 0.96, RMSEA = 0.06 และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้านที่ทำการศึกษสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 84.1 และ 86.2 (2) รูปแบบโมเดล น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้มีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง และระหว่างพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ แสดงว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้สามารถนำไปใช้ได้ทั้งพนักงานชายและหญิง และพนักงานในทุกระดับทั้งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความภักดีต่อองค์กร ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: yingapiradee@gmail.com

A Study of the Invariance of the Causal Relationship Model between Human Resources Management, Job Satisfaction and Organizational Loyalty of Thai Hotel Employees

Apiradee Netirangsriwatchara^{1,*}, Vichayanan Rattanawiboonsom², Krirkiat Srisempoke³

^{1,2,3}Faculty of Business Economics and Communications, Naresuan University

Received: 3 April 2020

Revised: 16 September 2020

Accepted: 18 September 2020

Abstract

The objective of this research was to examine the invariance of the causal relationship model between factors of human resource management (HRM), job satisfaction, and organization loyalty of Thai hotel employees as classified by gender and work position. A total of 406 samples were selected from 5-star hotel employees in Thailand using the multi-stage sampling method. Multi-group analysis was used to analyze the data. The results of this research showed that (1) the developed model was valid and had goodness-of-fit with empirical data, as shown by the statistics of $\chi^2/df = 2.54$, SRMR = 0.06, GFI = 0.87, CFI = 0.96, and RMSEA = 0.06; moreover, the six factors of HRM under study could explain the variances of job satisfaction and organization loyalty of Thai hotel employees by 84.1% and 86.2%, respectively; and (2) the model form, factor loadings, and influence effects between factors of this causal relationship model had invariance between male and female employees, and between practitioner and supervisor level employees. These results mean that this causal model could be applied for both male and female employees and for employees at all levels including practitioner and supervisor level employees.

Keywords: Human resources management, Job satisfaction, Organization loyalty, Invariance of the causal relationship model

* Corresponding Author; E-mail: yingapiradee@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมหลายๆ แห่งได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม (Cheng and Krumwiede, 2012) และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ดังเช่นงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน (Turkyilmaz et al., 2011; Mokaya et al., 2013) ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นประเด็นสำคัญที่ช่วยลดอัตราการออกจากงาน (Punsritum and Sakulku, 2017) ซึ่งเป็นประเด็นหลักที่ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตาม แม้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีความสำคัญ และ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กร ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น การนำนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ก็ยังมีข้อบกพร่องที่สำคัญบางประการ Marescaux et al. (2015) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นำมาใช้มักเป็นไปตามมาตรฐานโดยทั่วไปที่ใช้กับพนักงานทุกคนเหมือนกัน มักจะไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผล การนำปัจจัยส่วนบุคคลมาพิจารณาด้วยจึงเป็นสิ่งสำคัญ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานก็จะมีแตกต่างกันตามสถานะในด้านต่างๆ เช่น บทบาท ประสบการณ์ สภาพการทำงาน โอกาส และผลประโยชน์ (Saraç et al., 2017) แต่การศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่ผ่านมามักจะมองในภาพรวมหรือเป็นการทั่วไป กล่าวคือ ไม่ได้นำความแตกต่างด้านบุคคลมาพิจารณา (Hofmans et al., 2013) ซึ่งอาจจะส่งผลต่อผลการวิจัย ดังนั้นจากที่กล่าวมาในข้างต้น ปัจจุบันงานวิจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงได้ให้ความสนใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของระดับกลุ่มมากขึ้น รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับกลุ่ม ดังจะเห็นได้จากการที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้สนใจทำการศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องาน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความแตกต่างด้านเพศ (Kara et al., 2012) ความแตกต่างของตำแหน่งงาน (Wongsuntorn et al., 2012) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมามักเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุยังมีอยู่น้อย (เช่น งานวิจัยของ Gieter et al., 2011; Saraç et al., 2017 เป็นต้น) โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ในธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย

ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญกับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล โดยทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง และระหว่างพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับพนักงานโรงแรมในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิผล และส่งผลให้พนักงานโรงแรมในทุกๆ กลุ่ม เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความภักดีต่อองค์กร และลดอัตราการลาออกจากงานได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

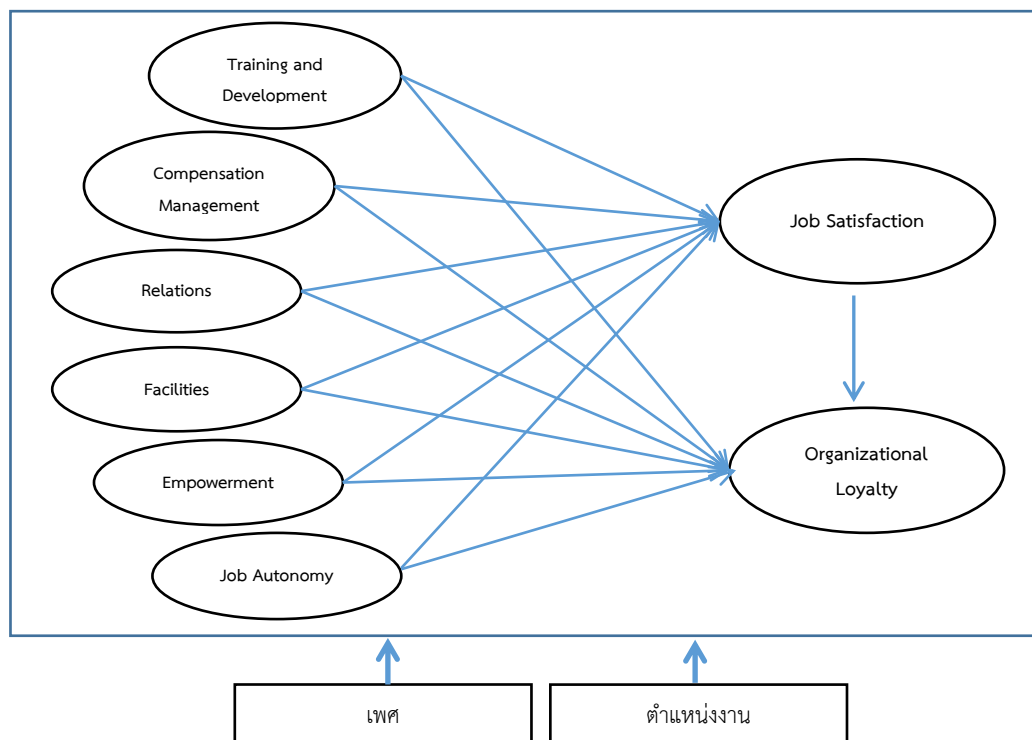
1. เพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามเพศ
2. เพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม มีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างเพศ
2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม มีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างตำแหน่งงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม จำแนกตามเพศ และตามตำแหน่งงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วย แผนการพัฒนาและการประเมินบุคลากร (Training and Development) ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relations) ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Facilities) ชีตความสามารถในการทำงาน (Empowerment) และ ความเป็นอิสระในการทำงาน (Job Autonomy) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของ Turkyilmaz et al. (2011) Mokaya et al. (2013) Lee et al. (2014) เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และตำแหน่งงานของพนักงาน อาจมีอิทธิพลต่อโมเดลเชิงสาเหตุดังกล่าว ดังเช่นงานวิจัยของ Kara et al. (2012) Akova et al. (2015) และ Emiroğlu et al. (2015) เป็นต้น ดังนั้นเพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ระหว่างเพศชายและเพศหญิง และระหว่างพนักงานที่มีระดับผู้นำ ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าพ่อครัว และระดับพนักงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย นายช่างหรือวิศวกร และพนักงานปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม (Cheng and Krumwiede, 2012) และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ดังเช่นงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เช่น ชีตความสามารถในการทำงาน (Turkyilmaz et al., 2011) การบริหารค่าตอบแทน (Turkyilmaz et al., 2011; Lee et al., 2014) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Turkyilmaz et al., 2011; Mokaya et al., 2013) การอบรมและพัฒนาบุคลากร (Lee et al., 2014) ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน (Jeon and Choi, 2012) และ ความเป็นอิสระในการทำงาน (Yang, 2010) ดังนั้นจากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่แสดงถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ แผนการพัฒนาและการประเมินบุคลากร ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ชีตความสามารถในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน

2. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความภักดีต่อองค์กร และทัศนคติที่มีต่องาน

ปัจจุบันการนำปัจจัยส่วนบุคคลมาร่วมพิจารณาเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมากที่สุด และองค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ดังนั้นงานวิจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงได้ให้ความสนใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของระดับกลุ่มมากขึ้น รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับกลุ่ม โดยทำการศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลและพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องาน เช่น งานวิจัยของ Akova et al. (2015) และ Emiroğlu et al. (2015) ที่พบว่า เพศมีผลต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม เช่นเดียวกับ Kara et al. (2012) ที่พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในประเทศตุรกี สำหรับปัจจัยด้านอายุและการศึกษา Emiroğlu et al. (2015) พบว่า ปัจจัยด้านอายุและการศึกษามีผลต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเมืองอิสตันบูล นอกจากนี้สำหรับปัจจัยด้านตำแหน่งงาน งานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความมุ่งมั่นต่อองค์กร เช่น Saraç et al. (2017) ที่พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลและองค์กร (Perceive POF) และทัศนคติที่มีต่องานของพนักงานบริษัทในเมืองบูร์ซาร์ ประเทศตุรกี และ Kittiakkaraphokin (2018) ที่พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสุขในการทำงานพนักงานบริษัท ซูมิโตโม อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยในต่างประเทศ ในขณะที่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทย เป็นเพียงแค่การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจหรือความผูกพันต่อองค์กรที่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น งานวิจัยของ Wongsuntorn et al. (2012) ที่พบว่า ความแตกต่างของตำแหน่งงานส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อโมเดลความสัมพันธ์ของพฤติกรรมพนักงาน ก็เป็นงานวิจัยในภาคเอกชนที่ไม่ใช่ธุรกิจโรงแรม และไม่ได้เน้นผลของนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น งานวิจัยของ Kittiakkaraphokin (2018) ที่ทำการศึกษาผลของตำแหน่งงานที่มีต่อความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสุขในการทำงานพนักงาน บริษัท ซูมิโตโม อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเพศ และตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นงานวิจัยชิ้นแรกๆ ที่ได้มีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ซึ่งต้องอาศัยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ โดยปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อโมเดลเชิงสาเหตุหรือโมเดลความสัมพันธ์จะมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ ด้วยมีจุดเด่นที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลแต่ละกลุ่มประชากร และ มีการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยน (Invariance) ของค่าพารามิเตอร์ในโมเดลระหว่างกลุ่มประชากรต่างกันได้ (Kaemkate et al., 1997) โดยความไม่แปรเปลี่ยนดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ คือ ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) และความไม่แปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์ (Parameter Values) (Bollen, 1989) โดยงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบทั้ง 2 มิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งกระจายอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย สำหรับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งกระจายอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 29 ตัวแปร จึงต้องการจำนวนตัวอย่างประมาณ 600 ชุด แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ ซึ่งอาจทำให้ได้จำนวนข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนตัวอย่างเป็น 800 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบให้พนักงานประเมินตนเอง (Self-Assessment) เกี่ยวกับตัวแปรแฝงภายนอก และภายใน มีทั้งสิ้น 29 ข้อคำถาม โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบ 7 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องให้น้ำหนักตามระดับความพึงพอใจหรือระดับความคิดเห็นต่อข้อคำถามแต่ละข้อตามเกณฑ์ดังนี้ ตั้งแต่ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / เห็นด้วยน้อยที่สุด จนถึง 7 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / เห็นด้วยมากที่สุด โดยข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรแฝงจะมาจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เช่น Turkyilmaz et al. (2011) และ Mokaya et al. (2013) เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) กล่าวคือ ขั้นแรก ทำการสุ่มตัวอย่างโรงแรมแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่กระจายอยู่ในแต่ละภูมิภาค หลังจากนั้นจะทำการคัดเลือกตัวอย่างโรงแรมโดยพิจารณาจากโรงแรมที่มีคุณลักษณะตรงตามที่คุณผู้วิจัยกำหนด และโรงแรมที่ยินยอมให้ความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล จากกระบวนการดังกล่าวทำให้ได้จำนวนกลุ่มโรงแรมตัวอย่างที่กระจายอยู่ตามภูมิภาครวมทั้งสิ้น 40 โรงแรม ขั้นที่สอง ทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์โรงแรมละ 20 ชุด และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 420 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 52.5 และตัดแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์ออก ทำให้เหลือชุดแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุทั้งสิ้น 406 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัด (Measurement Model) โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมากกว่า 0.70 ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct reliability: CR) ซึ่งควรมากกว่า 0.70 และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรแฝงที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ซึ่งควรมากกว่า 0.50 ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2014)

2. ตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติและดัชนีตามเกณฑ์ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of Fit Index: GFI) มากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มากกว่า 0.90 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) น้อยกว่า 0.08 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (Standard Root Means Square Residual: SRMR) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 (Hair et al., 2014)

3. วิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยการคำนวณผลต่างของค่าไค-สแควร์ (χ^2) และผลต่างของค่าองศาอิสระ (df) ถ้าผลต่างของค่าไค-สแควร์ที่ได้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าไม่มีความแปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์ของโมเดลระหว่างกลุ่มประชากร (Kaemkate et al., 1997)

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรในระหว่างกลุ่มเพศ และตำแหน่งงาน โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพรวม พบว่า ค่า χ^2 เท่ากับ 860.71 อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.54 ค่า SRMR เท่ากับ 0.06 ค่า GFI เท่ากับ 0.87 ค่า CFI เท่ากับ 0.96 และ ค่า RMSEA เท่ากับ 0.06 จากผลการวิเคราะห์ แม้ว่าค่าสถิติทดสอบ χ^2 จะมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และค่า GFI ที่ใกล้เคียง 0.90 แต่ดัชนีอื่นๆ ก็เป็นไปตามเกณฑ์ จึงยอมรับได้ว่า ตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้านที่ทำการศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้านที่ทำการศึกษามีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน และ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 84.1 และ 86.2

สำหรับการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานที่จะใช้ในการทดสอบไว้ตามขั้นตอนดังนี้ (1) การทดสอบสมมติฐานความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Configural Model) (2) การทดสอบสมมติฐานความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) กับ สมมติฐานข้อ 1 (3) การทดสอบสมมติฐานความไม่แปรเปลี่ยนของอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน และ ระหว่างตัวแปรแฝงภายใน กับ สมมติฐานข้อ 2 และ (4) การทดสอบสมมติฐานความไม่แปรเปลี่ยนของความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบ (Factor Variances and Covariances) กับ สมมติฐานข้อ 3 โดยผลการวิจัยได้แบ่งตามตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และตำแหน่งงาน ดังนี้

1. ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกลุ่มพนักงานชายและหญิง ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรในระหว่างกลุ่มพนักงานชายและหญิง พบว่า ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.16 ค่า CFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และรูปแบบโมเดลมีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานชายและพนักงานหญิง และเมื่อทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกและภายใน พบว่า ค่า χ^2/df

เท่ากับ 2.13 ค่า CFI เท่ากับ 0.94 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบ χ^2 ของสมมติฐานที่ 1 และที่ 2 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 27.52 และผลต่างของ df เท่ากับ 21) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ของน้ำหนักร่องประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกและภายใน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานขายและพนักงานหญิง ต่อมาได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของขนาดอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอก (ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์) กับตัวแปรแฝงภายใน (ความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กร) และตัวแปรแฝงภายใน (ความพึงพอใจในการทำงาน) กับตัวแปรแฝงภายใน (ความภักดีต่อองค์กร) กับสมมติฐานข้อ 2 โดยมีการกำหนดค่าอิทธิพลให้เท่ากันระหว่างกลุ่มพนักงานขายและพนักงานหญิง พบว่าค่า χ^2/df เท่ากับ 2.11 ค่า CFI เท่ากับ 0.94 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบ χ^2 ของสมมติฐานที่ 2 และที่ 3 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 9.50 และผลต่างของ df เท่ากับ 13) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายใน กับตัวแปรแฝงภายใน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานขายและพนักงานหญิง และต่อมาทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของพารามิเตอร์ในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบกับสมมติฐานข้อที่ 3 โดยมีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ให้เท่ากันระหว่างกลุ่มพนักงานขายและพนักงานหญิง พบว่าค่า χ^2/df เท่ากับ 2.08 ค่า CFI เท่ากับ 0.94 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่า χ^2 ของสมมติฐานที่ 3 และที่ 4 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 25.92 และผลต่างของ df เท่ากับ 21) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานขายและพนักงานหญิง ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกลุ่มพนักงานขายและหญิง

สมมติฐาน	เงื่อนไข	χ^2	df	p	χ^2/df	CFI	RMSEA	ผลต่าง χ^2	ผลต่าง df	ค่า χ^2 จากตาราง	
										0.01*	0.05**
1	รูปแบบไม่แปรเปลี่ยน	1464.01	678	0.0	2.16	0.95	0.05	-	-	-	-
2	น้ำหนักร่องประกอบไม่แปรเปลี่ยนและข้อ 1	1491.53	699	0.0	2.13	0.94	0.05	27.52	21	38.93	32.67
3	อิทธิพลไม่แปรเปลี่ยนและข้อ 2	1501.03	712	0.0	2.11	0.94	0.05	9.50	13	27.69	22.36
4	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมไม่แปรเปลี่ยน และข้อ 3	1526.95	733	0.0	2.08	0.94	0.05	25.92	21	38.93	32.67

หมายเหตุ (1) ค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2014) ดังนี้ $\chi^2/df \leq 3.00$, CFI > 0.90, RMSEA < 0.08,

(2) * $p < 0.01$ และ ** $p < 0.05$

2. ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรตามตัวแปรตำแหน่งงาน ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มตามระดับของตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานระดับผู้นำ ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้าพ่อครัว และพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย นายช่างหรือวิศวกร และพนักงานปฏิบัติงาน สำหรับผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรในระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ พบว่า ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.12 ค่า CFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และรูปแบบโมเดลมีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ และเมื่อทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกและภายใน พบว่า ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.10 ค่า CFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่า χ^2 ของสมมติฐานที่ 1 และที่ 2 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 33.77 และผลต่างของ df เท่ากับ 21) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ของน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกและภายในมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ ต่อมาได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของขนาดอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอก (ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์) กับตัวแปรแฝงภายใน (ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร) และตัวแปรแฝงภายใน (ความพึงพอใจในการทำงาน) กับตัวแปรแฝงภายใน (ความภักดีต่อองค์กร) กับสมมติฐานข้อ 2 โดยมีการกำหนดค่าอิทธิพลให้เท่ากันระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ พบว่า ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.09 ค่า CFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่า χ^2 ของสมมติฐานที่ 2 และที่ 3 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 16.31 และผลต่างของ df เท่ากับ 13) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายใน กับตัวแปรแฝงภายใน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติงาน และต่อมาทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของพารามิเตอร์ในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบกับสมมติฐานข้อที่ 3 โดยมีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ให้เท่ากันระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ พบว่า ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.10 ค่า CFI เท่ากับ 0.94 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่า χ^2 ของสมมติฐานที่ 3 และที่ 4 พบว่า มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ผลต่างของ χ^2 เท่ากับ 51.45 และผลต่างของ df เท่ากับ 21) จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน มีความแปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 2

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย แผนการพัฒนาและการประเมินบุคลากร ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชีตความสามารถในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์กลุ่มพหุเพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการวิจัยพอที่จะสรุปได้ดังนี้

1. ผลการตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรไม่แปรเปลี่ยนตามเพศ นั้นก็หมายความว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกลุ่มพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ

สมมติฐาน	เงื่อนไข	χ^2	df	p	χ^2/df	CFI	RMSEA	ผลต่าง χ^2	ผลต่าง df	ค่า χ^2 จากตาราง	
										0.01*	0.05**
1	รูปแบบไม่แปรเปลี่ยน	1436.67	678	0	2.12	0.95	0.05	-	-	-	-
2	น้ำหนักองค์ประกอบไม่แปรเปลี่ยนและข้อ 1	1470.44	699	0	2.10	0.95	0.05	33.77	21	38.93	32.67
3	อิทธิพลไม่แปรเปลี่ยนและข้อ 2	1486.74	712	0	2.09	0.95	0.05	16.31	13	27.69	22.36
4	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมไม่แปรเปลี่ยน และข้อ 3	1538.19	733	0	2.10	0.94	0.05	51.45	21	38.93	32.67

หมายเหตุ (1) ค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2014) ดังนี้ $\chi^2/df \leq 3.00$, CFI > 0.90, RMSEA < 0.08,

(2) * $p < 0.01$ และ ** $p < 0.05$

ทั้งพนักงานชายและหญิง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ องค์ประกอบทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 องค์ประกอบ จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ทั้งในกลุ่มพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kara et al. (2012) ที่พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในประเทศตุรกี และ ผลการวิจัยของ Akova et al. (2015) ที่พบว่า เพศมีผลต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเมืองอิสตันบูล ซึ่งอาจเป็นเพราะปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 องค์ประกอบที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความต้องการเหมือนกัน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. ผลการตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรไม่แปรเปลี่ยนตามตำแหน่งงาน นั้นก็หมายความว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้สามารถนำไปใช้ได้กับ

พนักงานทุกระดับทั้งระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ องค์ประกอบทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 องค์ประกอบ จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ทั้งในกลุ่มพนักงานระดับผู้นำ และระดับปฏิบัติการเหมือนกัน ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Akova et al. (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเมืองอิสตันบูล อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Saraç et al. (2017) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การที่รับรู้ได้ (Perceive POF) กับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงาน blue collar และ white collar ซึ่งอาจเป็นเพราะการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรในธุรกิจโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานโรงแรมในประเทศไทยมีพื้นฐานการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อขึ้นเป็นระดับผู้นำมักอาศัยประสบการณ์ ซึ่งทำให้พนักงานระดับผู้นำมีความเข้าใจความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นอย่างดี ดังนั้นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร จึงไม่แตกต่างกันระหว่างพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้นโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ แผนการพัฒนาและการประเมินบุคลากร ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ชีตความสามารถในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร สามารถนำมาใช้ได้ในทุกกลุ่มพนักงานทั้งพนักงานขายและหญิง หรือพนักงานระดับผู้นำและระดับปฏิบัติการ ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมจึงควรกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรในพนักงานโรงแรม ให้มีทิศทางเดียวกันสำหรับพนักงานทุกกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น อายุงาน แผนงาน เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ น้ำหนักองค์ประกอบ และค่าอิทธิพลที่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานโรงแรมที่มีอายุงาน หรือทำงานในแผนกที่แตกต่างกัน อาจมีความต้องการในปัจจัยทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรมีความต่างกัน

2.2 ควรทำการวิจัยถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร ในกลุ่มธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น ธุรกิจสปา เนื่องจากงานวิจัยในลักษณะนี้ยังมีอยู่น้อย โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจที่แรงงานเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อที่การกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะได้ตรงกับพนักงานแต่ละกลุ่มและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- Akova, O., Cetin, G. and Cifci, I. (2015). The Relation between Demographic Factors and the Turnover Intention in Pre-Opening Hotel Businesses. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 377–384.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley Sons.
- Cheng, C. C. and Krumwiede, D. (2012). The role of service innovation in the market orientation-new service performance linkage. *Technovation*, 32, 487–497.
- Emiroğlu, B. D., Akova, O. and Tanriverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five-star hotels in Istanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 385–397.
- Gieter, S. D., Hofmans, J. and Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 1562–1569.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Hofmans, J., Gieter, S. D. and Pepermans, R. (2013). Individual differences in the relationship between satisfaction with job rewards and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 1–9.
- Jeon, H. and Choi, B. (2012). The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 26(5), 332–341.
- Kara, D., Uysal, M. and Magnini, V. P. (2012). Gender differences on job satisfaction of the five-star hotel employees: The case of the Turkish hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1047–1065.
- Kaemkate, W., Wiratchai, N. and Pitiyanuwat, S. (1997). A Development of Teacher Utilization Efficiency Indicators and an Invariance Testing of Teacher Utilization Efficiency Models Using the Analysis of Multiple Group Structural Equation Model. *Journal of Research Methodology*, 10(2), 19–45. (in Thai)
- Kittiakkaraphokin, C. (2018). Validation and Invariance Analysis of Causal Relationship Model of Work Happiness among Employees of Sumitomo Electric Wiring Systems (Thailand) Limited. *Journal of Yala Rajabhat University*, 13(1), 73–85. (in Thai)
- Lee, Y. K., Kim, S. and Kim, S. Y. (2014). The Impact of Internal Branding on Employee Engagement and Outcome Variables in the Hotel Industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(12), 1359–1380.

- Marescaux, E., De Winne, S., Brebels, L. and Sels, L. (2015). Managing Differences between Employees: Different Perspectives on HR Differentiation. *The Proceedings of Academy of Management Annual Meeting*, 7–11 August 2015 at Vancouver, 1-6.
- Mokaya, S. O., Musau, J. L., Wagoki, J. and Karanja, K. (2013). Effects of Organizational Work Conditions on Employee Job Satisfaction in the Hotel Industry in Kenya. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(2), 79-90.
- Punsritum, K. and Sakulku, J. (2017). Effects of Job Engagement, Organizational Commitment, Job Satisfaction on Turnover Intentions in Employees of a State Enterprise. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences*, 17(1), 16–22. (in Thai)
- Saraç, M., Meydan, B. and Efil, I. (2017). Does the relationship between person–organization fit and work attitudes differ for blue-collar and white-collar employees?. *Management Research Review*, 40 (10), 1081-1099.
- Turkyilmaz, A., Akman, G., Ozkan, C. and Pastuszak, Z. (2011). Empirical study of public sector employee loyalty and satisfaction. *Industrial Management and Data Systems*, 111(5), 675–696.
- Wongsuntorn, P., Naressenie, K. and Homying, W. (2012). *Factors Contributing to Happiness at Work of Employees in The Magnetics Head Operation Section, Western Digital (Thailand) Company Limited*. Independent Study of the Degree of Master of Public Administration. Pathum Thani: Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609–619.