

สุพรรณษา หลังประเสริฐ. (2560). **ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินทิพนิพนธ์ ปร.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา ภัทรวิวัฒน์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและทดสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มของพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมจำนวน 315 คน และ 76 กลุ่มงาน โดยมีสมาชิกภายในกลุ่มงานเฉลี่ย 4.156 ที่ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 11 แบบวัดซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.897-0.976 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและศึกษาารูปแบบความสัมพันธ์โมเดลสมการโครงสร้างทุกระดับของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังจากการปรับโมเดล ($\chi^2 = 527.942$, $df = 219$, $CFI = 0.929$, $TLI = 0.917$, $RMSEA = 0.067$) ในผลการวิเคราะห์ระดับบุคคลพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงาน (WENG) จิตบริการ (SVM) และความชัดเจนในบทบาท (ROLE) ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานนอกจากนี้แล้วจิตวิทยาเชิงบวก (PCAP) และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) ก็ยังส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในผลการวิเคราะห์ระดับกลุ่มพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของทีม และการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงของทีมยังส่งผลข้ามระดับต่อการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลอีกด้วย

Supunsa Langprasert. (2560). **Multilevel Causal Factors on Adaptive Performance of**

Hospitality Staff in the Bangkok Metropolitan Area. Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. KanchanaPattrawiwat.

The purposes of this research are as Follows: to develop and test multilevel causal Factors on the adaptive performance of hospitality staff in the Bangkok metropolitan area. The sample was composed of three hundred and fifteen hotel staff from seventy - six work-groups, with a cluster size of 4.156, working in the Bangkok metropolitan area. The sample was randomly selected using multi-stage sampling. The questionnaire, with eleven measures, was used for data collection. The Cronbach,s Alpha coefficients ranged from 0.897 to 0.976. The descriptive statistics were used to describe the basic features of the data. Second, Confirmatory Factor Analysis was applied to assess the construct validity of the measurement model. Third, Multilevel Structural Equation Modeling (MSEM) was applied to test multilevel causal factors on the adaptive performance of hospitality staff.

The research findings were as follows:

The multilevel causal factors on the adaptive performance of hospitality staff were valid and fit well with the empirical ($\chi^2 = 527.942$, $df = 219$, $CFI = 0.929$, $TLI = 0.917$, $RMSEA = 0.067$). On an individual level, employee engagement, service mind and role clarity had a direct effect on adaptive performance. In addition, psychological capital and precievesuperisor support had a direct effect on work engagement. On the group level,transformational leadership had a direct effect on team adaptive performance. In addition, team adaptive performance that functioned at a group level variable had a cross - level direct effect on individual adaptive performance.