

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248339

อิทธิพลของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนองค์ความรู้ที่พอใจในการกำหนด
โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตั้ง

นายอมร หวังดีระวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา ๒๕๕๓
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๖๐๐๒๕๓๑๘๑

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248339

อิทธิพลของการประเมินเกณฑ์ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน
โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ



นายอมร หวังพีระวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



5 1 7 8 3 2 1 9 3 8

THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION:
THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT

Mr. Amorn Wangpeerawong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

อิทธิพลของการประเมินแก่แท้ของตนเองต่อความพึงพอใจ
ในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

โดย

นายอมร หวังพีระวงศ์

สาขาวิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์

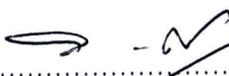
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

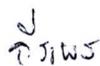

..... คณะบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ค.ค.นางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ บันนิตามัย)

อมร หวังพีระวงศ์ : อิทธิพลของการประเมินแก่แท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. (THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย, 243 หน้า.

248339

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ 2) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่แท้ของตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และมาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองแบบเอกมิติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 677 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินแก่แท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ 2) ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน 3) ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 4) ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรดังกล่าววัดจากตัวแปรสังเกตได้รวมทั้งสิ้น 11 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นมาตรวัดประมาณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตั้งแต่ .90-.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลริสเรล ซึ่งผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบโมเดลทั้งสอง พบว่า โมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล

3) ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่แท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า โมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สาขาวิชา...จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ...

ปีการศึกษา...2553

ลายมือชื่อนิสิต...อมร หวังพีระวงศ์

ลายมือชื่อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก...กิตติคุณ

ลายมือชื่อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม...นงลักษณ์

5178321938 : MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEYWORDS : JOB SATISFACTION / JOB BURNOUT / JOB STRESS / CORE SELF-EVALUATION

AMORN WANGPEERAWONG : THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. PENPILAI RITHAKANANONE, Ph.D., THESIS CO-ADVISOR : EMERITUS PROF. NONGLAK WIRATCHAI, Ph.D., 243 pp.

248339

The purposes of this study were 1) To compare the validity of core self-evaluation scales between four dimensional scale and unidimensional scale 2) To develop and validate the causal models of job satisfaction. The models were hypothesized to have a direct effect from core self-evaluation to job satisfaction, and an indirect effect via job stress and job burnout which mediated between core self-evaluation and job satisfaction. 3) To compare the model validation between the two causal models of job satisfaction that measured from 2 different core self-evaluation scales. The research sample consisted of 677 operating staff members of 6 commercial banks in Bangkok. The variables consisted of four latent variables: core self-evaluation, job stress, job burnout and job satisfaction. These latent variables were measured by 11 observed variables. Data were collected by likert scale questionnaires, the reliability ranged from .90 - .96. The data were analyzed by using descriptive statistics, Pearson's product moment correlation, confirmatory factor analysis and LISREL analysis. The major findings are as follows:

- 1) The validity of the four dimensional and unidimensional scales of core self-evaluation fits the empirical data. Furthermore, the comparison of the two scales shows no difference in their goodness of fit test.
- 2) The two causal models of job satisfaction are also fit well to the empirical data.
- 3) The comparison of the causal models of job satisfaction reveals that there is no difference in their goodness of fit test.

Field of Study : Industrial and Organizational Psychology

Academic Year : 2010

Student's Signature Amorn Wangpeerawong

Advisor's Signature P. Rithakananone

Co-Advisor's Signature N. Wisateth

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้สละเวลาถ่ายทอดวิชาความรู้ ให้คำปรึกษา พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ บันนิตามัย ที่ได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำอันมีค่าในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะอันมีคุณค่าต่อการปรับปรุงเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำในการเรียนและการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ส่งเสริมความรู้และวิสัยทัศน์ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารพาณิชย์ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณแจ่มจันทร์ กิ่งแก้ว ที่ช่วยเหลือและดำเนินเรื่องต่างๆ ในการจัดทำงานวิจัยนี้จนประสบผลสำเร็จได้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสุพจน์ หวังพีระวงศ์ คุณแม่อนงค์ เกียรติเชิดแสงสุข และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน ความดีทั้งหมดของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอกราบบูชาแต่คุณพ่อและคุณแม่ของผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๔
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การประเมินแก่นแท้ของตนเอง.....	6
ความเครียดในการทำงาน.....	11
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	23
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	36
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	47
การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	59
สมมติฐานการวิจัย.....	59
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	59
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	61
ขอบเขตของการวิจัย.....	62
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	62
2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง.....	77

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
3 ผลการวิจัย.....	86
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ.....	86
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและค่าสถิติเบื้องต้น ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	88
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุ ของความพึงพอใจในการทำงาน.....	93
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่าง มาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ.....	96
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการ ทำงาน และความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	102
4 การอภิปรายผลการวิจัย.....	115
5 การสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	122
รายการอ้างอิง.....	130
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรวัด.....	137
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	138
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	153
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิทเรล.....	165
ภาคผนวก จ รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ.....	174
ภาคผนวก ฉ รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบโมเดล ก และแบบโมเดล ข	202
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	243

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน.....	21
2	อาการแสดงความเหนื่อยหน่าย 3 ระดับ.....	27
3	สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย.....	31
4	อาการและการแสดงออกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	32
5	ผลของความเหนื่อยหน่าย.....	34
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบ กลับของแบบสอบถาม.....	64
7	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถ ทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์..	66
8	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ.....	68
9	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน.....	70
10	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	72
11	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	74
12	สรุปจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดต่างๆที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามองค์ประกอบ.....	76
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล การวัดองค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ.....	78
14	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ ของตนเองแบบ 4 มิติ.....	78
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล การวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน.....	80
16	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเครียดในการ ทำงาน.....	80
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล การวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	82
18	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน.....	82

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะภูมิหลัง.....	90
20	ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	93
21	เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	95
22	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบ 4 มิติ (โมเดล ก).....	97
23	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบเอกมิติ (โมเดล ข)	100
24	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของ ตนเองระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข.....	102
25	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ก).....	106
26	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ข)	111
27	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึง พอใจในการทำงานระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข.....	114

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดความเครียดในการทำงาน.....	12
2	กรอบแนวคิดของการศึกษาความเครียดในองค์กร.....	13
3	กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน.....	14
4	กรอบแนวคิดของความเครียดในการทำงาน.....	15
5	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเครียดในการทำงาน.....	23
6	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	35
7	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความพึงพอใจในการทำงาน.....	45
8	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	46
9	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	55
10	โมเดลการวัดการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ.....	56
11	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ก.....	57
12	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ข.....	58
13	โมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ.....	79
14	โมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน.....	81
15	โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	83
16	โมเดลมาตรวัดการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ (โมเดล ก).....	98
17	โมเดลมาตรวัดการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบเอกมิติ (โมเดล ข).....	100
18	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ก).....	107
19	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ข).....	112