

วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ภาคธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Organizational Culture and Job Satisfaction Affecting Organizational  
Commitment of Business Sector's Employees in Bangkok

อัจฉริยา พัฒนสรคุ

Ajchareeya Phatanasakoo

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi-Et Rajabhat University

Author E-mail: phatanasakoo@gmail.com

Received: May 8<sup>th</sup>, 2024; Revised: June 18<sup>th</sup>, 2024; Accepted: June 20<sup>th</sup>, 2024

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อทดสอบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาคธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรเป็นพนักงานไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 เครื่องมือวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทางสื่อออนไลน์ด้วยวิธีสุ่มแบบตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนแรกวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ในส่วนที่สองด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรต้นทั้งสองตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยเสนอแนะไปยังผู้บริหารองค์กรธุรกิจทุกระดับควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูง สิ่งนี้จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น นอกจากนั้น ผู้บริหารควรพัฒนากิจกรรมหรือโปรแกรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกส่วนในองค์กร การพัฒนาเช่นนี้จะส่งผลดีต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The purpose of this study was to test the influence of organizational culture and job satisfaction on the organizational commitment of employees in the business sector in Bangkok. The population is Thai employees working in the business sector in the Bangkok area and the sample size is 385. The research tool for this study is a questionnaire. The researcher collected data via online media using a convenience random sampling method. Data analysis in the first part will be analyzed with descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard

deviation. After that, the second part was analyzed with inferential statistics, including correlation analysis and multiple regression analysis. The results found that the mean values of the organizational culture, job satisfaction, and organizational commitment were at a high level. The results of the multiple regression analysis found that two independent variables, organizational culture and job satisfaction, have a significant positive influence on organizational commitment. The researcher recommends that business executives at all levels should give importance to creating an organizational culture that supports highly efficient human resource management. This will result in higher organizational commitment. In addition, executives should develop human resource management activities or programs that promote job satisfaction among employees in all parts of the organization. Such development will have a positive effect on building employee commitment to the organization.

**Keywords:** Organizational Culture, Job Satisfaction, Organizational Commitment

## บทนำ

การขับเคลื่อนประเทศให้เติบโตและสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกต้องอาศัยองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรในภาคธุรกิจถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ องค์กรประกอบด้วยสามองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คน เป้าหมาย และระบบ (Alvi, et al. 2014) โดยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานในระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจึงมีความสำคัญ นอกจากนั้น ปัจจัยทุกด้านในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรที่จะอยู่รอดและเติบโตได้ต้องมีความสามารถในการมองเห็นโอกาสใหม่เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตโดยเฉพาะในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร การวางแผนและการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างมากและถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กรทุกประเภทในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน สำหรับองค์กรภาคธุรกิจนั้น ความสามารถในการแข่งขันคือสิ่งที่สำคัญมากต่อการชนะในการแข่งขันทางธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานขององค์กรที่มีคุณภาพแลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงจึงถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องเข้าใจและวางแผนงานที่เกี่ยวเนื่องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการแข่งขันและสร้างความสามารถในการแข่งขันให้เกิดขึ้นต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร

การกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรจะต้องถูกกำหนดบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยแรกที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของพนักงาน โดยวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง เป้าหมาย ค่านิยม และการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงทางสังคมที่เชื่อมพนักงานในองค์กรเข้าด้วยกันและสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งภายในองค์กร ดังนั้น การศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรจึงถือว่ามีความสำคัญ นอกจากนั้น การศึกษาก่อนหน้านี้ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย โดยถือว่าความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและความสำเร็จขององค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงานขององค์กรจึงมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการสร้างผลผลิตที่สูง การหมุนเวียนเข้าออกของ

พนักงาน และผลประกอบการขององค์กร และการศึกษาที่ผ่านมายังให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากปัจจัยนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและผลประกอบการขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานในเป้าหมายองค์กร ค่านิยมขององค์กร และความภักดีต่อองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งสำหรับความสำเร็จขององค์กรที่ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบริบทต่าง ๆ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทดสอบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาคธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยศึกษาในภาคธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ถือเป็นแกนกลางทางเศรษฐกิจของประเทศไทยและมีภาคเอกชนและอุตสาหกรรมดำเนินงานอยู่หนาแน่น โดยประโยชน์จากผลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผู้บริหารองค์กรในภาคธุรกิจจะสามารถนำผลวิจัยไปวางแผนและกำหนดมาตรการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และนำผลวิจัยไปพัฒนาโปรแกรมหรือออกแบบกิจกรรมที่สนับสนุนการเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จต่อองค์กรในที่สุด

## บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีอยู่ขององค์กร (Dwivedi, Kaushik, & Luxmi, 2014; Wulandari, Mariatin, & Hadiyani, 2023) โดยความหมายทั่วไปแล้ว วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งเชื่อมโยงทางสังคมที่เชื่อมผู้คนในสังคมนั้นเข้าด้วยกันและทำให้สมาชิกของสังคมรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มีประสบการณ์ร่วมภายในองค์กรนั้น (Wambui & Gichanga, 2018) ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะหมายรวมถึง เป้าหมาย ค่านิยม และการโต้ตอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (Alvi, et al. 2014) การศึกษาที่ผ่านมาชี้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความคิด พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (Kayani, 2023) และวัฒนธรรมองค์กรจะส่งเสริมความสำเร็จได้และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่สามารถกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร (Kayani, 2023; Wambui & Gichanga, 2018) นอกจากนั้น วัฒนธรรมองค์กรยังเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมผ่านการทำงานเป็นทีม (Wambui & Gichanga, 2018) โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นพลังที่รวบรวมพนักงานทุกคนขององค์กรไว้ด้วยกันและช่วยให้องค์กรกำหนดบทบาทและงานของพนักงานทุกคนในเรื่องที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Kayani, 2023) องค์กรจะต้องมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร รวมถึงการใส่ใจกับข้อร้องเรียนและความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมุ่งมั่นในการทำงานให้ดีขึ้น (Ratnasari, Sutjahjo, & Adam, 2019) โดยวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันกับองค์กรอื่นและยากที่จะเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Alvi, et al. 2014) การศึกษาของ Akhigbe, Felix และ Finelady (2014) ชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่พอใจกับวัฒนธรรมองค์กรจะสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรของตนอย่างเด่นชัด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรทั้งในด้านการดำเนินงานขององค์กรและในด้านการเติบโตขององค์กรด้วย

### ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกทางอารมณ์ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานโดยรวม เป็นความรู้สึกของพนักงานที่คิดเกี่ยวกับงานของตนและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่องานของตน เช่น ประเด็นเรื่องค่าจ้าง เงินบำนาญ สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน การประเมินผลงาน เป็นต้น (Alvi, et al. 2014; Dalkrani & Dimitriadis, 2018; Luz, Paula, & Oliveira, 2018; Masale, et al., 2021; Sutyem, et al., 2020) การศึกษาก่อนหน้านี้

ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรและความสำเร็จขององค์กร (Bongga & Susanty, 2018) โดยความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น อัตราการลาออกของพนักงานลดลง และสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้กับเป้าหมายขององค์กร (Luz, Paula, & Oliveira, 2018; Priya & Sundaram, 2016) พนักงานที่ทำงานโดยมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าจะมีความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับงานของตน (Dalkrani & Dimitriadis, 2018) การศึกษาของ Ratnasari, Sutjahjo, and Adam (2019) ระบุว่า ความพึงพอใจในงานหมายความว่าความตั้งใจในการทำงานในมุมมองของพนักงานในองค์กร โดยงานนั้นสร้างโอกาสในการเรียนรู้และโอกาสในการยอมรับหรือได้รับความรับผิดชอบจากองค์กร และจากการศึกษาของ Parvin และ Kabir (2011) และ Appaw-Agbola, Agbotse และ Ayimah (2013) พบว่า ปัจจัยภายในขององค์กร เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การทำงานเป็นทีม การเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการ เป็นต้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษาของ Luz, Paula, and Oliveira (2018) ชี้ว่า การแสดงออกถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานนั้นแสดงถึงประสบการณ์ความสุขของแต่ละคนมากน้อยเพียงใดในบริบทการทำงานกับองค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานของพนักงานขององค์กรจึงมีบทบาทสำคัญกับองค์กรทั้งในด้านการสร้างผลผลิตที่สูง การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน และผลตอบแทนเชิงบวกขององค์กร (Dalkrani & Dimitriadis, 2018; Priya & Sundaram, 2016)

#### **ความผูกพันต่อองค์กร**

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความภักดีต่อองค์กร (Wambui & Gichanga, 2018) และความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับความผูกพันที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาวของพนักงาน (Kayani, 2023) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กร (Kayani, 2023) ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1991) นั้น ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ความผูกพันด้านอารมณ์ ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Dwiverdi, Kaushik, & Luxmi, 2014; Tarigan & Ariani, 2015; Wambui & Gichanga, 2018) โดยในด้านความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงาน หมายถึง ความผูกพันและความภักดีต่องานและต่อตัวหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานมักจะคิดและตอบสนองเชิงบวกต่อองค์กรในทุกสถานการณ์ ส่วนความมุ่งมั่นต่อเนื้อ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะทำงานอยู่กับองค์กรปัจจุบันของตนเนื่องจากอาจมีกฎหมายหรือต้นทุนในการลาออก หรืออาจเนื่องมาจากพนักงานไม่พบโอกาสที่ดีอื่น ๆ ในขณะที่ความมุ่งมั่นเชิงบรรทัดฐาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กร ความภักดีของพนักงาน และความมุ่งมั่นต่องานของพนักงานเองและกับตัวองค์กร (Alvi, et al. 2014; Luz, Paula, & Oliveira, 2018; Masale, et al., 2021; Pehlivanoglu, Eymur, & Civelek, 2022) การศึกษาในปัจจุบันพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีบทบาทสำคัญในการรักษาพนักงานให้ผูกพันกับองค์กรโดยการยกระดับแรงจูงใจและความทุ่มเทซึ่งจะนำไปสู่ผลกำไรขององค์กรที่เพิ่มขึ้นและการเติบโตโดยรวมขององค์กร (Kayani, 2023) ซึ่งพนักงานที่ทำงานด้วยความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำงานและอยู่กับองค์กรต่อไปเป็นเวลานาน โดยพนักงานดังกล่าวจะไม่ลาออกจากองค์กร (Tarigan & Ariani, 2015; Wulandari, Mariatin, & Hadiyani, 2023) และพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำงานในลักษณะที่ปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ดีมากขึ้น (Wambui & Gichanga, 2018)

#### **วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร**

การศึกษาของ Wambui and Gichanga (2018) ชี้ให้เห็นว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรสามารถยกระดับขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญโดยการออกแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ Jigiddorj, et al. (2021) ที่พบ

ความสัมพันธ์อย่างชัดเจนระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับการวิจัยของ Wulandari, Mariatin, and Hadiyani (2023) ที่ศึกษาในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมได้สรุปว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลอย่างชัดเจนต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Alvi, et al. (2014) ที่ศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการศึกษาของ Kayani (2023) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมด้านโรงแรม ในประเทศปากีสถาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนการศึกษาของ Dwiverdi, Kaushik, and Luxmi (2014) ที่ศึกษาในภาคธุรกิจของอินเดีย ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างชัดเจน ในการวิจัยของ Pitaloka และ Sofia (2014) และ Wolowska (2014) ก็พบผลวิจัยในลักษณะเดียวกัน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งถือเป็นบรรยากาศทางจิตวิทยาหรือวัฒนธรรมองค์กรนั้นส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น โดยสรุปจากการศึกษาในอดีตพบอิทธิพลเชิงบวกอย่างชัดเจนของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจึงถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการกำหนดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งส่งผลด้านดีไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานในที่สุด (Wambui & Gichanga, 2018)

#### **ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร**

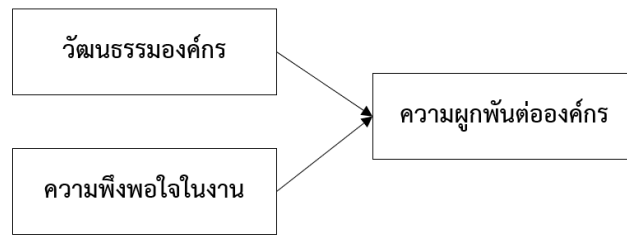
การศึกษาก่อนหน้านี้หลายงานพบความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Pehlivanoglu, Eymur, & Civelek, 2022; Priya & Sundaram, 2016; Tarigan & Ariani, 2015; Triwahyuni & Ekowati, 2017) โดยความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นจะสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น (Dalkrani & Dimitriadis, 2018; Luz, Paula, & Oliveira, 2018; Parsetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017; Pehlivanoglu, Eymur, & Civelek, 2022; Yucel, 2012) การศึกษาของ Triwahyuni and Ekowati (2017) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเหล่านั้น สอดคล้องกับการวิจัยของ Masale, et al. (2021) ที่พบถึงอิทธิพลของความพอใจในงานของพนักงานในองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างชัดเจน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Pehlivanoglu, Eymur, and Civelek (2022) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Winarsih and Fariz (2021) ที่ระบุว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตนจะมีส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรที่สูงขึ้น ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นที่มาของความผูกพันต่อองค์กรหรือส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่สูงขึ้นจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นนั่นเอง

#### **วัตถุประสงค์**

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เพื่อทดสอบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาคธุรกิจไนเซตกรุงเทพมหานคร

#### **กรอบแนวคิดการวิจัย**

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยก่อนหน้าที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสำคัญของงานวิจัยทั้งสามตัวแปรได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำมาพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นพนักงานไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งถือเป็นพื้นที่มีองค์กรภาคธุรกิจที่สำคัญของประเทศไทยและถือเป็นพื้นที่การเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคมของประเทศไทยด้วย และเนื่องจากไม่สามารถระบุประชากรเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ในการคำนวณขนาดตัวอย่างของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรของ Cochran คำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นและค่าความผิดพลาด 95% และ 5 % ตามลำดับ (Cochran, 1977) ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 385 สำหรับเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามของงานวิจัยประกอบด้วย 3 ตัวแปรสำคัญ (ดูตารางที่ 1) มีเกณฑ์ในการตอบคำถามในรูปแบบ 5 Likert-scale ตั้งแต่ 1-5 (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างมาก จนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างมาก) ส่วนการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา นั้น ผู้วิจัยใช้วิธี Item-objective congruence (IOC) ในการประเมินความตรง โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงด้วยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของทุกข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือได้ว่า แบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณค่า Cronbach's alpha โดยกำหนดให้มีค่าเกิน 0.7 จึงจะถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Hair, et al., 2014) ผลวิเคราะห์ค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายตัวแปร แสดงในตารางที่ 1 ซึ่งพบว่า คำถามของทุกตัวแปรในแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

ตารางที่ 1 รายละเอียดของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นรายตัวแปร

| ตัวแปร                            | แหล่งที่มา                                                 | ค่าความเชื่อมั่น |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|
| วัฒนธรรมองค์กร (7 ข้อคำถาม)       | Akhigbe, Felix and Finelady (2014)                         | 0.71             |
| ความพึงพอใจในงาน (8 ข้อคำถาม)     | Dalkrani and Dimitriadis (2018);<br>Sutiyem, et al. (2020) | 0.75             |
| ความผูกพันต่อองค์กร (10 ข้อคำถาม) | Dalkrani and Dimitriadis (2018);<br>Yucel (2012)           | 0.86             |

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ยินยอมให้ข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น facebook และ LINE เป็นต้น โดยเป็นการสุ่มเก็บแบบตามสะดวกกับผู้ที่ทำงานภาคธุรกิจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น เมื่อได้ข้อมูลตาม

จำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในสองลักษณะ โดยส่วนแรกจะวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

### ผลการวิจัย

จากข้อมูลจำนวน 385 ชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่างของการวิจัยได้ถูกนำไปวิเคราะห์ทางสถิติตามที่กำหนดไว้โดยเบื้องต้นวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งแสดงในตารางที่ 2 – 3 หลังจากนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมานซึ่งแสดงผลวิเคราะห์ในตารางที่ 4 - 5

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตัวแปร   |                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|------------------|------------|--------|
| เพศ      | ชาย              | 95         | 24.7   |
|          | หญิง             | 290        | 75.3   |
| สถานภาพ  | โสด              | 61         | 15.8   |
|          | สมรส             | 265        | 68.8   |
|          | หย่า/หม้าย       | 59         | 15.4   |
| การศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 60         | 15.6   |
|          | ปริญญาตรี        | 250        | 64.9   |
|          | สูงกว่าปริญญาตรี | 75         | 19.5   |

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแสดงในตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.3) มีสถานภาพสมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.8) และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.9)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญของการวิจัย

| ตัวแปร              | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ความเบ้ | ความโด่ง |
|---------------------|-----------|----------------------|---------|----------|
| วัฒนธรรมองค์กร      | 3.75      | 0.68                 | -0.66   | 1.33     |
| ความพึงพอใจในงาน    | 3.87      | 0.66                 | -0.33   | -0.08    |
| ความผูกพันต่อองค์กร | 3.67      | 0.69                 | -0.25   | -0.08    |

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของตัวแปรสำคัญของการวิจัยแสดงในตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสามตัวแปรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.67 – 3.87 ผลการวิเคราะห์พบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง อยู่ในเกณฑ์ปกติดี (Hair, et al., 2014)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

| ตัวแปร              | ความพึงพอใจในงาน | วัฒนธรรมองค์กร | ความผูกพันต่อองค์กร |
|---------------------|------------------|----------------|---------------------|
| ความพึงพอใจในงาน    | 1                |                |                     |
| วัฒนธรรมองค์กร      | 0.348**          | 1              |                     |
| ความผูกพันต่อองค์กร | 0.497**          | 0.527**        | 1                   |

ผู้วิจัยได้ทดสอบสถานะ multicollinearity ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ก่อนวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.70 ซึ่งสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ของทุกคู่ตัวแปรไม่มีปัญหานี้ (Brace, Kemp, & Snelgar, 2012) ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในขั้นถัดไป ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

| Variables                                                                               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.   | VIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------|
|                                                                                         | B                           | Std. Error | Beta                      |       |        |       |
| ค่าคงที่                                                                                | 0.709                       | 0.192      |                           | 3.703 | 0.000* |       |
| วัฒนธรรมองค์กร                                                                          | 0.404                       | 0.043      | 0.402                     | 9.439 | 0.000* | 1.137 |
| ความพึงพอใจในงาน                                                                        | 0.369                       | 0.044      | 0.357                     | 8.374 | 0.000* | 1.137 |
| R = 0.624; R square = 0.389; Adjusted R square = 0.386; F = 121.808; sig. of F = 0.000* |                             |            |                           |       |        |       |

หมายเหตุ \* คือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแสดงในตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรต้นทั้งสองตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลสูงกว่าความพึงพอใจในงาน จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ตัวแปรต้นทั้งสองตัวแปร คือ วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 38.9 (R square = 0.389) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ VIF ในตารางยังแสดงให้เห็นว่า ไม่มีปัญหา multicollinearity แต่อย่างใด เนื่องจากค่า VIF มีค่าไม่เกิน 5 สรุปได้ว่าไม่มีปัญหาด้านความหลากหลาย (Hair, et al., 2014)

### สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ที่ต้องการทดสอบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาคธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยยืนยันอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังกล่าว โดยผลวิจัยส่วนแรกเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ

Wambui and Gichanga (2018) ชี้ให้เห็นว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรสามารถยกระดับขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยการออกแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สอดคล้องกับการวิจัยของ Wulandari, Mariatin, and Hadiyani (2023) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาคธุรกิจมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Kayani (2023) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาคธุรกิจ ได้สรุปว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Jigjiddorj, et al. (2021) และการศึกษาของ Alvi, et al. (2014) ที่ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเช่นเดียวกัน ด้านผลวิจัยในส่วนที่สองที่เกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Winarsih and Fariz (2021) ที่พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตนนั้นจะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่สูงขึ้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Triwahyuni and Ekowati (2017) ที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรอย่างมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Masale, et al. (2021) ที่พบอิทธิพลของความพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Pehlivanoglu, Eymur, and Civelek (2022) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างชัดเจน

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาคธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างชัดเจน ซึ่งยืนยันผลวิจัยที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาอื่น ๆ ในอดีตจำนวนมาก จากผลวิจัยนี้ ผู้บริหารองค์กรในภาคธุรกิจควรมีมาตรการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมหรือกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานของตนให้เกิดขึ้นเพื่อสนับสนุนการเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นย่อมส่งผลดีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและการบริหารผลประกอบการขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

ผู้วิจัยเสนอแนะไปยังผู้บริหารองค์กรธุรกิจทุกระดับควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงโดยผลที่ได้รับอย่างแน่นอนจากผลวิจัยครั้งนี้คือ ความผูกพันต่อองค์กรจะสูงขึ้นเมื่อวัฒนธรรมองค์กรถูกกำหนดและดำเนินการอย่างถูกต้อง นอกจากนั้น ผู้บริหารองค์กรธุรกิจควรพัฒนากิจกรรมหรือโปรแกรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกส่วนในองค์กร การพัฒนาเช่นนี้จะส่งผลดีต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเหล่านั้น ซึ่งแน่นอนว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นจะส่งผลดีต่อผลประกอบการขององค์กรและการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตนั้น ผู้วิจัยเสนอว่า ควรศึกษาตัวแปรผลประกอบการของธุรกิจร่วมด้วย เพื่อสร้างตัวแบบสรุปจากการวิจัยที่ขยายขอบเขตมากขึ้นให้สมบูรณ์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลประกอบการของธุรกิจ

## เอกสารอ้างอิง

- Akhigbe, O. J., Felix, O. O., & Finelady, A. M. (2014). Employee job satisfaction and organizational commitment in Nigeria manufacturing organizations. *European Journal of Business and Management*, 6(25), 83-95.
- Alvi, H. A., Hanif, M., Adil, M. S., Ahmed, R. R., & Veinhardt, J. (2014). Impact of organizational culture on organizational commitment and job satisfaction. *European Journal of Business and Management*, 6(27), 30-39.
- Appaw-Agbola, E. T., Agbotse, G. K., & Ayimah, J. C. (2013). Measuring the influence of job satisfaction on work commitment among Ho polytechnic lecturers. *World Journal of Social Sciences*, 3(2), 92-103.
- Bongga, W. & Susanty, I. (2018). The influence of role conflict and role ambiguity on employee job satisfaction of transportation companies in Indonesia. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(2), 223-227.
- Brace, N., Kemp, R. & Snelgar, R. (2012). *SPSS for Psychologists*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: Palgrave Mcmillan.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: John Willey and Sons.
- Dalkrani, M. & Dimitriadis, E. (2018). The effect of job satisfaction on employee commitment. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11(3), 16-23.
- Dwiverdi, S., Kaushik, S., & Luxmi. (2014). Impact of organizational culture on commitment of employees: An empirical study of BPO sector in India. *Vikalpa*, 39(3), 77-92.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. (7<sup>th</sup> ed.). US: Pearson Education.
- Iis, E. Y., Yunus, M., Adam, M., & Sofyan, H. (2018). The effects of working environment and leadership on employee performance of the regional planning agency in Aceh, Indonesia: Self-efficacy as a mediating variable. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(12), 42-49.
- Jigiddorj, S., Zanabazar, A., Jambal, T., & Semjid, B. (2021). Relationship between organizational culture, employee satisfaction and organizational commitment. *SHS Web of Conferences*, 90, 1-8.
- Kayani, B. N. (2023). Impact of organizational culture on organizational commitment: Evidence from Pakistan. *Journal of Accounting, Business and Management*, 30(1), 86-96.
- Luz, C. M. D. R., Paula, S. L., & Oliveira, L. M. B. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *Revista de Gestao*, 25(1), 84-101.
- Masale, R., Barkhuizen, E. N., Schutte, N. E., & Van de Sluis, L. (2021). Relating job satisfaction and organizational commitment: The moderating roles of positive individual strengths. *SA Journal of Industrial Psychology*, 47(0), 1-12.

- Parsetio, A. P. Yuniarsih, T. & Ahman, E. (2017). Job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in state-owned banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32-38.
- Parvin, M. M. & Kabir, M. M. N. (2011). Factor affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- Pehlivanoglu, M. C., Eymur, E., & Civelek, M. E. (2022). The relationship between job satisfaction and organizational commitment in female employees. *Journal of Applied and Theoretical Social Sciences*, 4(4), 406-422.
- Pitaloka, E. & Sofia, I. P. (2014). *Antecedent and consequence of internal auditors job satisfaction and organizational commitment*. Proceeding of Kuala Lumpur International Business, Economics and Law Conference. Kuala Lumpur, Malaysia.
- Priya, N. K. & Sundaram, M. K. (2016). A study on relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in Kolors healthcare India PVT LTD, Chennai. *International Journal of Advanced Research in Management*, 7(1), 58-71.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., & Adam, (2019). Impact of organizational culture and organizational commitment to employee performance through job satisfaction in digital era. *Advance in Economics, Business and Management Research*, 64, 526-532.
- Sutiyem, Trismiyanti, D., Linda, M. R., Yonita, R., & Suheri. (2020). The impact of job satisfaction and employee engagement on organizational commitment. *Dinasti International Journal of Educational Management and Social Science*, 2(1), 55-66.
- Tarigan, V. & Ariani, D. W. (2015). Empirical study relations job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Advances in Management & Applied Economics*, 5(2), 22-42.
- Triwahyuni, R. & Ekowati, V. M. (2017). The effect of employees satisfaction on employee performance through organizational commitment. *Management and Economics Journal*, 1(1), 1-11.
- Wambui, L. N. & Gichanga, L. (2018). Impact of organizational culture on organizational commitment. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 5(2), 2076-2088.
- Winarsih, T. & Fariz. (2021). The effect of job satisfaction on organizational commitment and work discipline. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 4(1), 1328-1339.
- Wolowska, A. (2014). Determinants of organizational commitment. *Human Resources Management & Ergonomics*, 8(1), 129-146.

- Wulandari, N. P., Mariatin, E., & Hadiyani, S. (2023). The effect of transformational leadership style and organizational culture on organizational commitment in employees of Faculty of Tourism and Hospitality. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 38(2), 278-282.
- Yucel, I. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 44-58.