

泰国服务业上市公司智力资本对组织效能的影响
THE INFLUENCES OF INTELLECTUAL CAPITAL
ON ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS OF SERVICE
INDUSTRIES' LISTED COMPANIES IN THAILAND

孙雪梅¹, 马艺²

Xuemei Sun¹, Yi Ma²

¹泰国国家发展管理研究生院, ²泰国圣约翰大学

¹National Institute of Development Administration, Thailand

²Saint John's University, Thailand

Received: May 12, 2021 / Revised: August 23, 2021 / Accepted: August 26, 2021

摘要

知识资源是企业在知识经济时代中的核心构成要素,因此智力资本对组织效能具有显著影响。但在以往研究中,对智力资本的研究大多围绕对组织绩效的影响。本文以资源基础论为理论基础,通过问卷调查收集方式获得了来自 198 家泰国服务业上市公司,423 位管理层员工填写的有效样本,运用 SPSS 23.0 和 LISREL 10.20 中的多重线性回归模型、分层回归和验证性因子分析检验了智力资本对组织效能的影响作用。研究发现,智力资本的三个维度均正向影响组织效能,其中结构资本贡献最大。另外,当智力资本三个维度同时存在于一模型时,对组织效能的解释能力达到最高。研究结果对以往智力资本和组织效能的研究进行了有效补充,对指导服务业上市公司智力资本管理及组织效能提高具有一定指导意义。

关键词: 智力资本 组织效能 人力资本 结构资本 客户资本

Abstract

Knowledge has become a core element of enterprises under the knowledge-based business environment, so intellectual capital would positively affect organizational effectiveness. However, most of the past research put attention on the relationship between intellectual capital and organizational performance. Based on the resource-based theory, the present study collected questionnaires and secondary data from 423 managers from 198 listed companies in the service

industry in Thailand. Multiple linear regression, hierarchical multiple regression, and confirmative factor analysis of SPSS 23.0 as well as LISREL 10.20 were used to test the effect of intellectual capital on organizational effectiveness. The result showed that the three dimensions of intellectual capital had a positive effect on organizational effectiveness; besides, structural capital had the highest extent of the effect. In addition, organizational effectiveness could be best explained when the three dimensions existed in the model simultaneously. The results not only contributed to the studies of intellectual capital and organizational effectiveness, but also had certain suggestions for the improvement of service-oriented listed companies on intellectual capital managing and organizational effectiveness.

Keywords: Intellectual Capital, Organizational Effectiveness, Human Capital, Structural Capital, Customer Capital

引言

在日新月异的新知识经济时代中,无形资产逐渐成为企业核心竞争力,并且是保证企业可持续发展的主要驱动因素之一。企业的价值创造不再单纯依赖于传统的物质资源和生产劳动力,而是转为依靠知识资源。许多学者都非常赞同“现代管理学之父”Druker (1993)提出的:在知识经济时代,信息和知识将会替代资本、劳动力以及自然资源,成为基本的经济资源(He & Gen, 2020; Wang & Yan, 2020)。因此,越来越多的人关注到了企业的智力资本,国内外许多学者也对企业的智力资本与企业绩效进行了实证研究。比如,Bontis et al. (2000)将智力资本划分为三个维度,并在马来西亚服务业及非服务业的公司进行实证研究,证明智力资本与企业绩效存在正相关关系;Wang (2017)借鉴智力资本增值系数法(VAIC),实证了智力资本中的人力资本与结构资本都对食品饮料行业的企业绩效有着显著正相关影响。在以往的研究中,即使组织效能是一个蕴含着丰富内涵的概念,它体现了企业的能力、绩效,以及组织成员的行为和态度等(Zhang et al., 2015),但也鲜有学者对企业的智力资本与组织效能进行研究。当前,学者对组织效能的研究普遍集中于对其概念的界定以及量表的开发,虽然有关于知识管理因素对组织效能提升影响的实证研究,但大多数智力资本研究还是关注于对企业绩效的提高。

研究目的

考虑到服务业可以通过发展企业智力资本,提高企业无形资产水平,从而创造和提供更多差异化服务以及提升企业竞争力。因此,本文将探索泰国服务业上市公司企业智力资本对组织效能的影响,可能的贡献如下:首先,与大多数以往智力资本的实证研究不同,本文尝试研究智力资本对组织效能的影响;其次,将资源基础论作为假设推理基础,深化该理论在服务业上市公司中的作用;最后,为泰国服务业上市公司的管理者提出提高组织效能的建议。

文献综述

智力资本

国外学者普遍认为,智力资本是一个让管理人员识别以及分辨企业知识资产的概念 (Roos et al., 1997; Stewart, 1997; Teece, 2000)。Bontis (1998) 指出智力资本包含了可以为公司贡献价值的知识; Sullivan (1998) 把智力资本定义为可以转化为利益的知识。国内学者 Yang 和 Zhang (2011) 定义智力资本为企业拥有的增值资本,可以提高企业价值以及持续竞争优势,并会影响企业绩效; He 和 Gen (2020) 也定义智力资本是一种可以赋予组织竞争优势的无形资产,它由知识以及专有基数组成。总而言之,企业的智力资本是一种扎根于知识的无形资产,可以为企业带来持续竞争优势的一种资源。关于智力资本的组成,国内外学者按照构成方法分为双维度、三维度以及多维度。Marr 和 Adams (2004) 文中提到的双维度的智力资本包含了思考部分的人力资本及非思考部分的结构资本。Bontis (1998) 认为,一个公司管理智力资本财产的能力与知识管理能力是不可分割的。因此,本文采用 Bontis (1998) 和 Stewart (1997) 提出的三维度构成法研究智力资本对企业组织效能的影响。该三维度构成法对智力资本设计出共 63 个指标的量表,并被多国学者引用研究 (Bontis et al., 2000)。其中,人力资本 (Human Capital) 是指企业中员工个体拥有的专业技能、才能与知识,或经过后期培训与实践获得的经验与能力 (He & Gen, 2020)。确切地说,员工个体是人力资本的载体,若员工没有在企业中工作,则无法激发该员工的知识与技能,从而无法转换为企业的财产。结构资本 (Structural Capital),亦被称为组织资本 (Organizational Capital),是指企业非人力组成的资产,其中包括组织结构、信息系统、组织文化、数据库以及工作流程等方面 (AlQershi et al., 2021),是对企业内部资源进行高效率配置的过程 (He & Gen, 2020),在员工离开后企业仍存在的一种能力。客户资本 (Customer Capital),也被称为关系资本 (Relational Capital),指企业与外部重要利益相关者的关系,如客户、供应商等,是一个可以反映公司价值的重要因素 (Chou et al., 2018)。综上所述,智力资本对企业的持续发展影响深远,并不可或缺。

组织效能

He et al. (2015) 指出,组织研究的最终目标是组织效能 (Organizational Effectiveness)。组织效能自出现以来一直都在不断发生演变,作为衡量企业组织的一种工具,国内外学者从不同研究领域与视角对其进行涵义的界定以及量表的开发,因此学界对组织效能尚未有统一的说法。以往大量研究是根据组织绩效的角度代替组织效能对组织展开研究的,虽然二者之间存在重叠之处,但也有重要的区别。国外学者认为组织效能的范围更广,因为它包含了大量的内部绩效结果,这些结果通常与更高效的运营以及其他外部衡量指标相关联,也涉及更广泛的考虑因素,而不是仅与经济评估相关的考虑因素 (Richard et al., 2009)。Zhao 和 Wang (2010) 整理了国内外文献对组织效能的界定描述,国外学者认为组织效能是一个目标体系,即企业实现目标的程度,

衡量组织经营好坏的各种评价标准的总和,包括了组织层面以及组织的个人层面;国内的学者认为组织效能包括了组织完成预定目标的程度,获取有价值资源的能力,以及成员对适应环境的能力和满意度。更具体地说,国外较有代表性的研究认为组织效能是以管理为基础,包括产品质量、员工满意等与质量有关的部分,还包括了社会责任相关的部分;国内学者界定组织效能包含组织的总体表现、既定目标以及社会普遍期望三个核心 (Huo, 2009)。因此,组织效能虽然是一个仁者见仁、智者见智且较为复杂的概念,但是组织效能可以更全面地衡量且评估组织的产出和表现,是对组织的一个重要指标。Gold et al. (2001) 从知识管理的角度出发,研究了知识管理对组织效能的影响,并设计了 14 个指标的量表对组织效能进行测量,后被多国学者引用用于对不同类型的企业组织效能的研究。

假设提出

本文从资源基础论 (Barney, 1991) 的视角出发,研究智力资本对企业组织效能的影响。从理论层面上分析,资源基础论解释了不同企业存在差异的根本原因,把企业战略管理的视角转移到资源方面,强调了企业的战略资源是其保持持续竞争优势的关键,也是解释企业绩效的关键资源 (He & Gen, 2020)。因此,企业竞争优势的战略资源应具备四个条件,即价值性、稀缺性、难以模仿性及不可替代性 (Xu & Xia, 2007)。智力资本中的人力资本是存在于员工个体中的知识、专业技能以及经验,是具有价值的资源;同时,知识和技能具有隐蔽性的特点,若企业没有雇佣员工个体,该员工的知识与技能将无法成为企业资源;另外,每一单一个体都有自己的能力与特点,因此,人力资本存在不可复制性。Kan (2020) 运用 VAIC 法对中国上市零售企业进行了实证研究,回归结果表明智力资本的三个维度对企业绩效都有显著的正向影响,并且人力资本的影响高于其它两个维度。Wang (2017) 选取了 94 家食品饮料行业上市公司作为调查对象,研究结果表明人力资本和结构资本都对企业绩效存在显著促进影响。由于企业的组织效能不仅包含了对企业绩效的评估,组织成员的态度及行为也是影响组织效能的关键因素之一。因此,组织还可以加强对人力资本的管理,降低人员流失率,合理运用人才,巩固长期稳定的竞争优势,从而提升组织的效能。除此以外, Du (2014) 也提出过相似观点,人力资源管理对组织效能可以起到完善的作用。基于以上分析,本文提出以下假设:

H1: 人力资本正向影响组织效能。

组织的结构资本同样拥有战略资源的特征。结构资本包括了企业内部的组织结构、信息系统、企业文化、数据库以及工作流程等方面 (AlQershi et al., 2021), 这些都是企业独有的特征,特定的环境与过程的特殊性造成各企业的异质性难以被模仿。另外,企业需要不断更新结构资本,以完善组织资源高效率的配置过程,所以结构资本也具有路径依赖性 (He & Gen, 2020)。Jung 和 Yoon (2018) 发现,企业内部环境的质量对员工的创新行为有着显著影响。创新行为的前提之一是需要企业内部有一个良好的沟通环境,员工之间有效地交流与沟通,可以大大提升工作

效率。因此，提高企业的结构资本，可以改善企业内部信息的交换与沟通质量，从而使组织效能达到最优化。Zhou et al. (2020) 以 2013-2018 年 A 股制造业上市公司为研究对象，实证检验了人力资本、结构资本、创新资本与社会资本对上市公司的绩效具有积极的正向推动作用。企业的信息系统反映了内部知识存储的情况，Huo et al. (2007) 通过对跨国企业的实践研究，实证了知识存储正向影响组织效能。因此，本文提出以下假设：

H2: 结构资本正向影响组织效能。

Bontis (1998) 认为企业与利益相关者（如客户、供应商等）间的良好关系可以被视为客户资本，良好的关系能够促成多方资源共享，从而实现优势互补。企业在获得客户资本之前，需要付出时间、精力或其他成本，使其与利益相关者之间建立良好的关系。在该过程中，企业付出的差异使各个企业拥有的客户资本不尽相同。Sidharta et al. (2019) 在研究中还曾指出，如果员工能够提供最优质的服务，就会使客户感到满意；同时，该研究也提到通过与供应商建立和谐的关系，从而可以得到可用的原材料，并加以运用来满足客户的需求。另外，若与客户建立了良好关系，客户更愿意向企业提供反馈，进一步改善企业的产品质量或服务质量，提高绩效及效能。因此，根据企业资源基础理论，客户资本也属于企业的战略资源。综上所述，企业需要与利益相关者保持良好关系，从而获得不同的信息与反馈，从而调整组织内部管理战略，提高组织效能。于此，本文提出最后一个假设：

H3: 客户资本正向影响组织效能。

综上所述，本研究的理论模型建如图 1 所示。

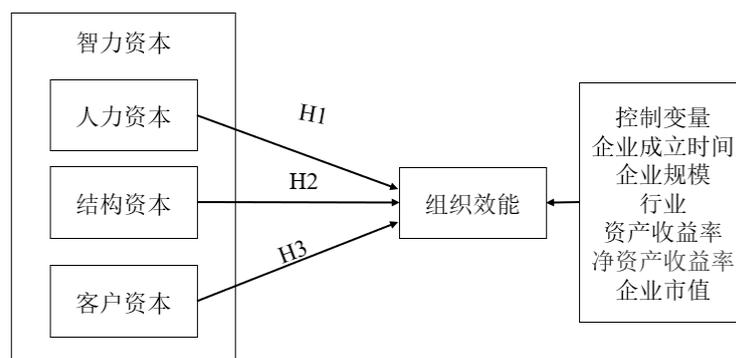


图 1 研究模型

研究方法

样本选取与来源

本研究选择的样本来自于 2019 年泰国证券交易所 (SET) 与替代投资市场 (MAI) 名单中的上市公司。根据泰国服务贸易总协定 (GATS) 对隶属“服务业”企业的界定，SET 和 MAI 名单

中归类于“金融业”、“物业 & 建筑业”以及“服务业”均属于服务业企业。但在本研究中，上述三类企业中的部分分支行业并不在研究范围内，分别是：“建筑材料”与“建筑服务”行业的企业，因为这些企业的绩效或效能涉及对有形资源的使用；另外，由于隶属“房地产基金和房地产投资信托”行业的企业并不在 GATS 对服务业的界定中，故也不在本研究范围内；最后隶属于“科技”行业由于涉及有形科技产品的生产，所以也不包含在本研究中。最终，本研究包含泰国 289 家服务业上市公司。

数据收集

本研究采用问卷调查的方式进行数据收集。问卷调查对象均为服务业上市公司管理层职员，问卷中的所有量表均改编自国外成熟量表，并结合研究目的进行选取及调整。为避免语义理解困难，影响答卷质量，量表中的各指标均进行了翻译和返译，在达成一致后确定测量量表。为保证量表的信度与效度，问卷在正式发放前进行了预备试验，并根据试验结果对量表进行调整。作者根据 SET 及 MAI 上的企业名单，进入每个企业的官方网站，得到官方客服电话。通过客服电话联络到每家公司的人力资源部门主管，并获取人力资源主管的电子邮件，然后以电子问卷的形式，通过电子邮箱发放给人力资源主管，并且人力资源主管转发给该公司各部门管理层职员。最后共收到 199 家上市公司的 482 名管理层职员的问卷，剔除无效问卷，最终得到 198 家上市公司的 423 份有效问卷，从组织层面来看，有效样本率为 68.51%。本研究的二手数据来源于 SET、MAI 数据库以及各上市公司官网信息，包含了企业成立时间、企业规模、行业类别、资产收益率、净资产收益率以及市值，这些所得数据均用作于本研究中的控制变量。

变量测量

本研究问卷变量的设计均采用李克特 5 点量表法，每一指标有“5 = 非常同意”至“1 = 非常不同意”5 种回答选择。因此，分数越偏向 5，表示越同意该指标的陈述；反之，分数越偏向 1，表示越不同意该指标的陈述。具体变量测量如下：

1. 自变量：人力资本 (HC)、结构资本 (SC) 和客户资本 (CC)。本文采取被多国学者大量引用的 Bontis (1998) 提出的智力资本三维度构成法，参考 Bontis et al. (2000) 和 Cassol et al. (2016) 的研究，结合研究服务业的实际情况进行适当的调整，如删除量表中关于生产投入、产品质量等指标，最后共选取 14 个指标，其中人力资本共 5 个指标，结构资本共 5 个指标，客户资本共 4 个指标。

2. 因变量：组织效能 (OE)。由于目前学者对组织效能的测量还存在较大的差异，本文根据实际参考并引用了 Gold et al. (2001) 和 Eydi (2013) 的量表。首先，Gold et al. (2001) 从管理视角对组织效能进行分析，该研究及其量表已被多个国家学者引用超过 6000 次。该量表共包含 14 个指标，但由于本文针对的是所有管理层职员，所以删除了一些仅有个别部门才能回答的指标。另外，本文针对服务业企业进行研究，所以也参考引用了 Eydi (2013) 对体育联合会组织的研究

量表, 并从该研究中的 64 个指标汇总选取适合于本文研究目的的指标。因此, 从本研究中共选取 10 个指标对组织效能进行研究。

3. 控制变量: 本文根据以往国内外的研究与建议, 把对组织效能可能产生影响的因素作为控制变量。企业成立时间 (Age) 从该企业成立的年份算起至 2019 年; 企业规模 (Size) 按照公司全职员工人数计算 (1 = 少于 50 人; 2 = 50-99 人之间; 3 = 100 人及以上); 行业 (Sector) 根据 SET 和 MAI 名单上的划分记为名义变量; 最后从 SET 和 MAI 数据库记录每家上市公司的资产收益率 (ROA)、净资产收益率 (ROE) 以及市值 (Capital)。

数据分析

本研究运用 SPSS 23.0 和 LISREL 10.20 进行统计分析。首先 LISREL 可以用于验证性因子分析, 即对量表进行信度、效度分析, 确保量表的可靠性及稳定性。由于结构方程式更注重在于探讨多变项或单变项之间的因果关系, 但本研究更侧重于智力资本可以解释组织效能的变化比例, 即预测模型的 R^2 。因此, 本文运用 SPSS 对相关分析对假设进行初步检验后, 运用多重线性回归模型以及分层回归分析对假设进行检验。两种统计分析工具进行组合分析的方式, 不仅可以取长补短, 而且还可以让数据结果更丰富。因此, 这样的方法被许多研究组织效能的学者使用。例如 Wang 和 Yan (2020) 在对知识密集型组织中吸收能力对组织效能的影响研究中, 用 AMOS 21.0 进行验证性因子分析及平均萃取量分析, 用 SPSS 21.0 进行探索性因子分析、相关性分析以及假设检验。另外, Li 和 Zhang (2020) 对组织效能的研究中也同时采用了 AMOS 24.0 及 SPSS 两种统计分析软件对数据进行信度及效度检验、相关性分析和假设检验。所以, 本研究根据以往研究者的经验, 用两种统计软件对数据进行相应的分析。

研究结果

描述性分析

首先运用 SPSS 23.0 软件, 通过描述统计对企业成立时间、资产收益率、净资产收益率及市值的平均值和标准差对企业特征进行描述性数据分析; 另外, 通过频率统计对企业规模以及行业类别进行统计分析, 得出结果如下表 1 所示。本研究中的泰国服务业上市公司的成立时间均值在 34 年, 由此可见, 这些公司已在竞争激励的市场中奋斗了数十年。此外, 76.4% 的企业拥有超过百人的全职员工, 因此, 有效地管理及合理地安排员工工作对于管理层来说是十分重要的。最后, 从资产收益率、净资产收益率的正指数中可以看出, 绝大多数的泰国服务业企业在 2019 年处于盈利的状态。

表 1 企业描述性数据分析

企业特征	结果
企业成立时间 (截止到 2019 年)	平均值: 34.77 标准差: 18.438
企业规模	少于 50 人: 44 家 (10.4%) 50 至 99 人: 56 家 (13.2%) 100 人及以上: 323 家 (76.4%)
行业	金融业: 79 家 (18.6%) 物业 & 建筑业: 83 家 (19.6%) 服务业: 261 家 (61.6%)
资产收益率	平均值: 5.25% 标准差: 11.199
净资产收益率	平均值: 14.85% 标准差: 14.859
市值	平均值: 345 亿泰铢 标准差: 111628.143

信度、效度分析

运用 LISREL 10.20, 通过验证性因子分析 (CFA) 对量表进行信度和效度分析。如表 2 所示, 模型拟合的正规卡方值处于可接受范围内 ($\chi^2/df = 2.541 < 0.3$), 模型 RMSEA 值小于 0.08, NNFI 及 CFI 值均大于 0.90, 表示模型拟合指标达到要求。另外, 各指标因子载荷均在最低标准 0.50 以上, 不存在显著的跨因子, 并且所有系数 t 值均高于 1.96, 达到 0.05 的统计显著性, 整体效度良好。所有变量的平均变异萃取量 (AVE) 值均在 0.50 以上, 表明变量具有较好的收敛效度。最后, 组合信度 (CR) 均大于 0.70 的一般水平, 表明整体信度良好。

表 2 验证性因子分析

变量	指标	载荷	CR	AVE
组织效能	1. 公司提高了预测新产品或新服务潜在市场的能力。	0.792	0.943	0.626
	2. 公司提高了减少信息和知识冗余的能力。	0.686		
	3. 公司提高了接受新建议以及听取意见的能力。	0.822		
	4. 公司提高了简化内部流程的能力。	0.787		
	5. 公司提高了对市场变化做出反应的能力。	0.861		
	6. 公司提高了与其他面向服务的公司进行良好沟通的能力。	0.854		
	7. 公司提高了成功地从组织中获得反馈信息的能力。	0.822		
	8. 公司保持良好的员工数量	0.718		
	9. 公司保持方向和决策的一致性。	0.803		
	10. 公司鼓励和支持员工得到进一步培训。	0.748		
人力资本	1. 员工参与公司决策。	0.583	0.795	0.441
	2. 大多数员工都在这家工作多年 (3 年以上)。	0.704		
	3. 这些员工都有很高的学历/条件 (本科及以上学历)。	0.645		
	4. 公司对员工进行长期培训。	0.793		
	5R. 如果一位关键员工离职, 这家公司将会蒙受损失。	0.568		
结构资本	1. 公司里新的想法得以在公司实施。	0.845	0.895	0.632
	2. 公司处理事务的效率提高。	0.844		
	3. 公司支持新创意的发展。	0.806		
	4. 公司允许内部员工访问公司相关信息。	0.668		

表 2 验证性因子分析 (继续)

变量	指标	载荷	CR	AVE
	5. 公司的工作气氛是对员工有利的。	0.799		
客户资本	1. 客户对公司非常满意。	0.847	0.865	0.618
	2. 公司的品牌在市场上很有名气。	0.763		
	3. 公司与供应商、客户的合作关系非常牢固。	0.852		
	4R. 这家公司不在乎客户的需求。	0.669		
$\chi^2/df = 2.541$, RMSEA = 0.060, NNFI = 0.939, CFI = 0.945				

注：因子载荷为完全标准化系数，所有系数均达 0.05 的统计显著性。R 为反向题。

相关分析

利用 SPSS 统计分析软件得出分析结果如表 3 所示，结果表明各变量的相关系数都具有显著性水平。人力资本与组织效能具有显著正相关 ($r = 0.542$, $p < 0.01$)，结构资本与组织效能具有显著正相关 ($r = 0.679$, $p < 0.01$)，客户资本与组织效能具有显著正相关 ($r = 0.634$, $p < 0.01$)，表明 H1，H2，H3 得到初步验证，可进一步进行假设检验。

表 3 相关分析

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. OE	1									
2. HC	.542**	1								
3. SC	.679**	.710**	1							
4. CC	.634**	.654**	.763**	1						
5. AGE	-.039	-.001	.080	.069	1					
6. SIZE	.009	-.029	.020	.022	.249**	1				
7. SECTOR	-.064	-.029	-.055	-.088	-.140**	-.028	1			
8. ROA	-.066	.004	-.071	.008	-.087	.146**	-.035	1		
9. ROE	-.178**	-.064	-.132**	-.133**	.026	.019	-.033	.294**	1	
10. CAPITAL	.069	.075	.120*	.112*	.139**	.144**	-.224**	.062	.006	1

注：**表示 $p < 0.01$ ，*表示 $p < 0.05$

假设检验

内容如表 4 所示，本研究运用 SPSS 统计软件，通过多重线性回归模型分析了智力资本三个维度对组织效能的影响。为了能更准确地预测智力资本三个维度对组织效能的贡献，每个模型中都代入了可能会对因变量造成干扰的控制变量，包含企业成立时间、企业规模、行业、资产收益率、净资产收益率以及市值，结果表明：模型 1 中的人力资本显著正向影响组织效能 ($\beta = 0.602$, $p < 0.001$)，支持了假设 H1；结构资本显著正向影响组织效能 ($\beta = 0.696$, $p < 0.001$)，支持了假设 H2；客户资本显著正向影响组织效能 ($\beta = 0.646$, $p < 0.001$)，支持了假设 H3；因此，三个假设均成立，如表 5 所示。

另外,表 4 中的 β 值代表着模型中的标准化回归系数,从中可以看出在人力资本、结构资本以及客户资本对组织效能的贡献。所有自变量的 β 值均在 0.6 以上,表明预测模型中的三个自变量都可以很好地解释因变量。其中,结构资本对组织效能的贡献稍高于人力资本与客户资本,所以可以得出泰国服务业上市企业中的结构资本增值系数对组织效能的影响显著于人力资本与客户资本。此外,本研究还通过多层回归分析,比较了单个维度以及多维度模型对组织效能的影响。单维度模型 1、模型 2 及模型 3 均含有一个自变量以及所有的控制变量, R^2 指分别为 0.568、0.693 以及 0.649,表明三个单维度模型的解释力介于中度到高度之间 (Hair et al., 2019)。另外,双维度模型中依据以往研究的基础,仅包含了人力资本及结构资本两个维度。在模型 4 中,从 β 值中可以看出,人力资本的解释力从模型 1 中的 0.602 下降到了 0.134,但依然显著。虽然结构资本的 β 值较模型 2 也有所下降,但依然呈现出较高的解释力。最后,当智力资本三个维度同时存在于模型中时,所有维度的 β 系数较其他模型有所下降,并且人力资本呈不显著正相关,但模型 5 的解释力高于单维度的模型 1 至 3,以及根据双维度的模型 4,企业中 71.6% 的组织效能可以被智力资本解释。这说明三维度的智力资本模型更能解释企业中的组织效能。另外,无论是在单维度模型或是三维度模型中,结构资本对组织效能的贡献最大。最后,本研究检测了模型中可能存在的多重共线性问题,模型中 VIF 最大值均低于 10 的标准,即表明所有模型均不存在有多重共线性的问题 (Hair et al., 2019)。

表 4 回归分析

变量	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5
常数	1.579***	1.311***	1.276***	1.121***	0.885***
人力资本	0.602***			0.134*	0.068
结构资本		0.696***		0.608***	0.450***
客户资本			0.646***		0.265***
企业成立时间	-0.002	-0.004**	-0.004*	-0.004*	-0.004**
企业规模	0.047	0.026	0.030	0.031	0.030
行业	-0.016	-0.013	-0.007	-0.013	-0.010
资产收益率	-0.003	0.000	-0.004	-0.001	-0.002
净资产收益率	-0.001**	0.000*	0.000	0.000*	0.000*
企业市值	0.000	-0.000	0.000	-0.000	-0.000
R^2	0.568	0.693	0.649	0.698	0.716
ΔR^2	0.322	0.480	0.421	0.487	0.512
最大 VIF	1.147	1.148	1.149	2.106	3.021

注:因变量:组织效能,***表示 $p < 0.001$,**表示 $p < 0.01$,*表示 $p < 0.05$

表 5 假设检验总结

	假设	结果
H1	人力资本正向影响组织效能。	成立
H2	结构资本正向影响组织效能。	成立
H3	客户资本正向影响组织效能。	成立

讨论

本研究在以往研究的基础上,拓展了智力资本对组织效能的影响,将研究范围界定在泰国服务业上市公司,通过问卷调查搜集方式,综合运用统计分析方法,证实了智力资本的三个维度分别对组织效能均存在显著正向影响,说明智力资本不只是可以影响企业的绩效,亦可对效能产生正向的效果。通过对人力资本的管理,对组织结构的完善,以及对客户资本的巩固,企业的组织效能可以得到有效地提高。

首先,人力资本的提高可以提升组织效能,这一结果证实了Hu (2016) 和 Shen (2015) 提出的观点:战略性人力资源管理对组织效能有十分重要的影响;也与 Xu et al. (2013) 的实证研究一致,即员工参与对组织效能有显著影响。因此,企业管理人员要科学、合理地对下属进行工作分配,做到人尽其才。对人力资本影响最大的因素是公司员工进行长期培训。因此,企业还应建立系统的培训机制,阶段性地培训员工,提高员工工作技能、让员工充分了解企业文化、适当参与公司的决策,这样才能够让员工对公司产生认同感与归属感,进而尽可能的发挥企业的优势,最大限度地产生企业利润,从而提高企业的效能。

其次,结构资本也可对组织效能产生正向的影响。由于企业文化也属于结构资本,因此,本研究的结果与 Huo (2009) 和 Huo et al. (2007) 的实证研究结果一致,即在知识经济时代,企业文化对组织效能的提高有着积极的意义。更重要的是,在智力资本的三个维度中,结构资本对组织效能的贡献最大。由于结构资本是企业独有特征的体现,包含了组织内部结构、组织文化、工作流程等等,这些都是特定环境与过程的特殊性而造成各企业的异质性难以被模仿的重要原因,同时也是企业的核心竞争力。其中,对结构资本影响力最大的两个因素是新的想法在公司得以实施以及公司处理事务的效率。新想法代表着公司中有创新行为的体现,而创新同样也是企业在激烈竞争中得以生存的不可缺少的一部分。无论这些新想法是来自员工还是管理者们,如果能被企业所重视并加以运用,不仅可以提高企业员工不断创新的动力,还能使他们感受到自己的工作备受公司重视的;另外,企业处理事务的效率不仅体现了管理者们的管理水平,也可以看出企业中的员工是否存在人浮于事的现象。因此,结构资本在智力资本中表现出最大的影响。一个企业哪怕拥有再多的人才或是人脉,如果缺乏良好的协调机制,合理的组织结构以及和谐的工作氛围,也无法充分利用资源,进而无法提高企业的效能。所以,公司管理者应时常审视组织结构,评估公司内部信息流通是否通畅,工作流程是否高效等,以便做出及时地调整与完善,使所拥有的资源可以得到合理地配置与应用,最终提高组织效能。

最后,客户资本对组织效能亦存在积极影响。同样,Chahal 和 Bakshi (2016) 对印度 144 家银行进行了实证研究,证明了智力资本的 3 个维度均正向影响企业绩效,其中客户资本影响最大。客户资本体现了企业与外部关系的资源,它的投入可以使企业从关系网络中获取更多的资源,

为企业带来及时的信息反馈,使企业可以对市场环境有实时地应对,从而提高组织效能。也正如本研究的结果所示,对客户资本影响最大的就是公司与供应商、客户有非常牢靠的合作关系。

此外,本文研究也有不足之处,需在后续研究补充:首先,本文通过问卷调查法收集智力资本与组织效能的数据,管理层工作人员在填写答卷时可能存有主观性,未来研究可以按照 VAIC 法收集及分析数据,将具有更客观的结果;其次,本文仅选择了泰国服务业上市公司作为样本对模型进行研究,未来样本可拓展至其他产业展开研究。

References

- AlQershhi, N., Abas, Z., & Mokhtar, S. (2021). The intervening effect of structural capital on the relationship between strategic innovation and manufacturing SMEs' performance in Yemen. *Management Science Letters*, 11(1), 21-30.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Strategic Management*, 17(1), 203-227.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N., Keow, W. C. C., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Cassol, A., Gonçalo, C. R., & Ruas, R. L. (2016). Redefining the relationship between intellectual capital and innovation: The mediating role of absorptive capacity. *BAR-Brazilian Administration Review*, 13(4), 1-25.
- Chahal, H., & Bakshi, P. (2016). Measurement of intellectual capital in the Indian banking sector. *Vikalpa*, 41(1), 61-73.
- Chou, C. Y., Huang, C. H., & Lin, T. A. (2018). Organizational intellectual capital and its relation to frontline service employee innovative behavior: Consumer value co-creation behavior as a moderator. *Service Business*, 12(4), 663-684.
- Druker, P. F. (1993). *The post capitalist society*. Butterworth-Heinemann.
- Du, M. (2014). A research on the effect of human resource management on organizational effectiveness. *Money China*, (14), 283. [in Chinese]
- Eydi, H. (2013). Confirmatory factor analysis of the sport organizational effectiveness scale according competing value framework. *Universal Journal of Management*, 1(2), 83-92.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- He, G., & Gen, L. (2020). The impact of intellectual capital on the performance of listed commercial banks-an empirical analysis based on VAIC method. *Finance Forum*, (3), 29-37. [in Chinese]

- He, Q., Yang, D., Zhang, B., Fan, D., & Xie, Y. (2015). Research on dynamic evolution of organizational effectiveness-Based on definition and development perspectives. *Soft Science*, 29(9), 76-80. [in Chinese]
- Hu, X. (2016). A research on the effect of strategic human resource management on organizational effectiveness. *Market Overseer*, (z1), 220-221.
- Huo, H. (2009). The relationship between knowledge management, organizational culture and organizational effectiveness. *Commercial Times*, (7), 31-32. [in Chinese]
- Huo, H., Wang, H., & Xia, E. (2007). Empirical research on influencing factor of organizational effectiveness. *Library and Information Service*, 51(8), 38-41.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, 69, 498-507.
- Kan, T. (2020). An empirical analysis of the influence of intellectual capital on the performance of retail enterprises in China. *Logistics Sci-Tech*, (7), 53-57. [in Chinese]
- Li, R., & Zhang, C. (2020). Research on the impact of employee GNS on organizational effectiveness-taking performance appraisal as the moderating variable. *Technology and Innovation Management*, 41(1), 63-68. [in Chinese]
- Marr, B., & Adams, C. (2004). The balanced scorecard and intangible assets: Similar ideas, unaligned concepts. *Measuring Business Excellence*, 8(3), 18-27.
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804.
- Roos, J., Edvinsson, L., & Dragonetti, N. C. (1997). *Intellectual capital: Navigating the new business landscape*. Macmillan Press.
- Shen, W. (2015). Analysis of the mechanism and variable relations of strategic human resource management influencing organizational effectiveness. *China Economic & Trade Herald*, (2), 29-30. [in Chinese]
- Sidharta, I., Priadana, M. S., & Affandi, A. (2019). Innovative behavior: The study of intellectual capital effect on creative fashion industry in Bandung, Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 404-412.
- Stewart, T. A. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of organizations*. Doubleday/Currency.
- Teece, D. J. (2000). *Managing Intellectual Capital: Organizational, Strategic, And Policy Dimensions*. Oxford University Press.
- Wang, J., & Yan, B. (2020). The influence mechanism of absorptive capacity on organizational effectiveness in knowledge intensive organizations. *Information Science*, 38(10), 41-48. [in Chinese]
- Wang, L. (2017). Study on the relationship between intellectual capital and enterprise performance-in food and beverage industry as an example. *Journal of Baoji University of Arts and Sciences (Natural Science)*, 37(3), 83-88. [in Chinese]

- Xu, Q., & Xia, J. (2007). Resource-based theory and strategic management research. *Journal of Zhejiang University of Technology (Social Science)*, 6(1), 31-36.
- Xu, Y., Luo, D., & Shen, C. (2013). Employee participation and organizational effectiveness: The mediating role of organizational justice. *Business Research*, (3), 57-59.
- Yang, J., & Zhang, C. (2011). Review of relationship between intellectual capital and enterprises performance. *Journal of Human University of Science & Technology (Social Science Edition)*, 14(1), 57-62. [in Chinese]
- Zhang, Z., Cui, T., & Yu, C. (2015). Study on the influence of paternalistic leadership on organizational effectiveness-knowledge sharing intention as mediator. *Science and Technology Management Research*, (5), 182-201. [in Chinese]
- Zhao, J., & Wang, Z. (2010). A literature review on organizational effectiveness. *Industrial & Science Tribune*, 9(10), 120-122. [in Chinese]
- Zhou, Z., Cheng, K., & He, Y. (2020). A research on intellectual capital, ownership structure and organization performance. *Journal of Changchun University of Science and Technology (Social Sciences Edition)*, 33(6), 75-82. [in Chinese]



Name and Surname: Xuemei Sun

Highest Education: Doctoral Degree

Affiliation: National Institute of Development Administration

Field of Expertise: Organizational Management



Name and Surname: Yi Ma

Highest Education: Master's Degree

Affiliation: Saint John's University

Field of Expertise: Educational Management