ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจ ของ SMEs ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Relationships among Resource Management Affecting Business Performance of Thai SMEs in Bangkok Metropolis

ภาวินี ณ ศรีโต[1*], นภาพร ขันธนภา[2] และระพีพรรณ พิระยะกุล[3]

Pavinee Na srito[1], Napaporn Khantanapha[2] and Rapeepun Piriyakul[3]

[1,2]บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, [3]คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[1,2]Graduate School, South East Asia University, [3]Faculty of Science, Ramkhamhaeng University

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: pavinee732@gmail.com

Received April 01, 2020; Revised: May 18, 2020; Accepted: May 20, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากร ที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจ ของ SMEs ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มการผลิต และกลุ่มการบริการ ในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อดูความเหมาะสมของการแบ่งตัวแปรในแต่ละปัจจัย (latent variable) ผลการทดสอบ Chi-Square/df = 3.766 Normed Fit Index (NFI) = 0.934 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.939 Comparative Fit Index (CFI) = 0.951 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.045, Root Mean Square Error Average (RMSEA) = 0.106 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.845 จาการศึกษาสรุปว่าความเหมาะสมของตัวแบบในการแบ่งปัจจัยอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากร 3 ปัจจัยคือการจัดการทุนมนุษย์ (HCM) การจัดการทุนสัมพันธ์ (RCM) และ การจัดการทุนลูกค้า (CCM) มีอิธิพลต่อผลประกอบการทางธุรกิจและ พบว่าปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลรวมต่อ ผลประกอบการองค์กรสูงสุด

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์, ทุนสัมพันธ์, ทุนลูกค้า, ทุนองค์กร ทุนเทคโนโลยี, ผลประกอบการทางธุรกิจ

ABSTRACT

This study focused on the relationships among resource management that affects the business performance of Thai SMEs in Bangkok Metropolis. This study is a review of relevant

literature and theories. The sample consisted of 2 groups of small and medium enterprises include production groups and service groups in Bangkok with the total of 300 persons. The analysis of data was Confirmatory Factor Analysis: CFA

The results of the study from the analysis of CFA (Confirmatory Factor Analysis) to prove the appropriateness of the division of variables in each factor (latent variable). The result found that the test results Chi-Square/df = 3.766 Normed Fit Index (NFI) = 0.934 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.939 Comparative Fit Index (CFI) = 0.951 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.045, Root Mean Square Error Average (RMSEA) = 0.106 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.845. The conclusion of the study considered that the suitability of the model for factorization is good. In addition, the result of the study showed that 3 factors of Resource Management are Human Capital Management. (HCM) Relation Capital Management (RCM) and Customer Capital Management (CCM) influenced Business Performance and found that Human Capital Management factors (HCM) had the highest influence in Business Performance.

Keywords: Human Capital, Relation Capital, Customer Capital, Organization Capital, Technology Capital, Business Performance

บทนำ

ตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤติการณ์ทางการเมืองและการชะลอตัวของเศรษฐกิจในประเทศส่งผลต่อการหดตัวของการบริโภค การลงทุนของภาคเอกชนไม่ขยายตัวประกอบกับตลาดส่งออกสำคัญของประเทศไทย ได้แก่ สหรัฐอเมริกา จีน และญี่ปุ่น ประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ มีผลทำให้การส่งออกลดลง กำลังการผลิตลดลงตามไปด้วย แต่ธุรกิจที่ยังสามารถยั่งยืนและเป็นรากฐานให้เกิดเศรษฐกิจของประเทศ คือวิสาหกิจเล็กขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นผลมาจากการที่รัฐบาลได้มีนโยบายผลักดันวิสาหกิจเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศและของโลก ตามแนวนโยบายประเทศไทย 4.0 (แผนยุทธศาสตร์ สสว.,2560-2564)

วิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญมากในประเทศ ทั้งนี้พิจารณาได้จากมูลค่า เศรษฐกิจในปีพ.ศ. 2661 ที่มีจำนวน 7,013,971 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43.0 ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมทั้งประเทศเพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่มีสัดส่วนร้อยละ 42.4 โดยมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 5.0 เร่งขึ้นจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 4.8 และเมื่อพิจารณาตามขนาดวิสาหกิจ พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อม มีมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 30.7 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีมูลค่าคิดเป็น ร้อยละ 12.3 มีอัตราการขยายตัว

จากปีก่อนหน้าเท่ากับร้อยละ 5.4 และ 3.9 ตามลำดับ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562)

ลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและย่อมในประเทศไทยมีการจัดแบ่งดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะ SMEs จำแนกตามลักษณะพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543

การจำแนกลักษณะ SMEs	การผลิต		การบริการ		การค้าส่ง		การค้าปลีก	
	จำนวนการจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวนการจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวนการจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวนการจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
วิสาหกิจรายย่อย	1-5	-	1-5	-	1-5	-	1-5	-
วิสาหกิจรายย่อม	≤50	≤50	≤50	≤50	≤25	≤50	≤15	≤30
วิสาหกิจรายกลาง	51-200	›50 แต่ ‹200	51-200	›50 แต่ ‹200	26-50	›50 แต่ ‹200	16-30	›50 แต่ ‹200

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

สำหรับกรุงเทพมหานคร มีจำนวนวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 558,647 ราย จากจำนวน SMEs ทั้งหมด 3,084,291 ราย ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด และจากจำนวนของ SMEs ที่มีอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีตัวเลขการจ้างงานอยู่ถึง 3,510,352 คน ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภาคการผลิต ภาคการบริการ และภาคการค้า (สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม,2562) ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า SMEs ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครนอกจากมีจำนวนสูงแล้วยังมีตัวเลขการจ้างงานสูงตามไปด้วย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะ SMEs มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรเป็นอย่างมาก (Moeller, 2009) ทรัพยากรหลักของบริษัท ไม่เพียงรวมถึงทรัพยากรที่จับต้องได้เท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่จับต้องไม่ได้ซึ่งหายาก ล้ำค่า ไม่สามารถทดแทนได้ สินทรัพย์ไม่มีตัวตนซึ่งอาจเรียกว่าทุนทางปัญญาเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของ บริษัท ทุกวันนี้ทุนทางปัญญาและเงินทุนถือเป็นปัจจัยหลักในการทำกำไรของบริษัท ในขณะเดียวกันเศรษฐกิจใหม่โดยทั่วไปอาศัยความรู้ซึ่งนำไปสู่ความสนใจเพิ่มขึ้นต่อทุนทางปัญญา (Anghel, 2008) ก่อนที่เศรษฐกิจแบบเดิมจะมุ่งเน้นเศรษฐกิจฐานความรู้ สินทรัพย์ที่จับต้องได้เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่สำคัญ

แต่ในเศรษฐกิจฐานความรู้มีสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนมากมายที่สร้างมูลค่าให้กับ บริษัท (Carson et.al., 2004)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้การดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องปรับตัวให้ทันกับความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในการสร้างสินค้าและการดำเนินการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการที่วิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จและสามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสภาวะปัจจุบันที่เศรษฐกิจมีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องมีวิธีการปรับตัวด้านการบริหารทรัพยากร ให้ตอบสนองต่อการแข่งขัน และตอบรับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในยุคเศรษฐกิจแบบดิจิตอล ผู้ประกอบการจะต้องมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับทุนทางปัญญา เพื่อความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) ที่วัดด้วยผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ทั้งนี้หลักการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่สำคัญคือการจัดการทุนทางปัญญาหรือที่เรียกว่าทรัพยากรองค์กรใน 5 ด้านคือ ด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ด้านทุนสัมพันธ์ (Relation Capital) ด้านทุนลูกค้า(Customer Capital) ด้านทุนองค์กร (Organization Capital) และด้านทุนเทคโนโลยี (Technology Capital)

วัตถุประสงค์

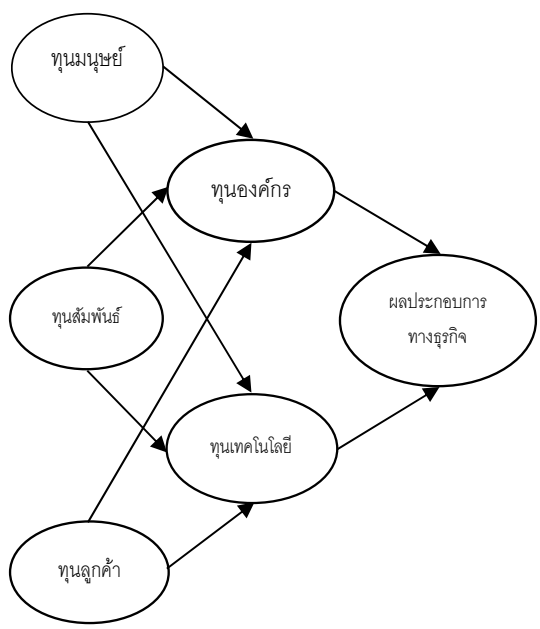
วัตถุประสงค์ของบทความนี้เพื่อ

(1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการบริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจของ SMEs ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

(2) ตรวจสอบความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจของ SMEs ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยของทุนมนุษย์ที่มีผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจโดยผ่านทุนองค์กรและทุนทางเทคโนโลยีอย่างไร ทุนสัมพันธ์ที่สร้างผ่านทุนองค์กร และทุนทางเทคโนโลยีสามารถส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจหรือไม่ และทุนลูกค้ามีความสัมพันธ์กับทุนองค์กรและทุนทางเทคโนโลยีที่จะส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจอย่างไร จึงได้แบ่งกรอบแนวคิดออกเป็น 3 ส่วน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการสอบย้ำตัวแบบเชิงสาเหตุ โดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้างและเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากร (ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนสัมพันธ์และทุนลูกค้า ทุนองค์การ และ ทุนเทคโนโลยี) ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมการบริการ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ต่ำที่สุดตามหลักการของ Bentler & Choou (1987); Muthen & Muthen (2009) ที่กำหนด 1 ขนาดตัวแปรเชิงประจักษ์เท่ากับ 5 ขนาดตัวอย่าง ทั้งนี้งานวิจัยนี้มีตัวแปรงเชิงประจักษ์ จำนวน 30 ดังนั้นจึงเก็บขนาดตัวอย่าง 300 ตัวอย่างโดยการเก็บตัวอย่างแบบสอบถาม

การทบทวนวรรณกรรม

ผลประกอบการทางธุรกิจ (Business Performance)

ผลประกอบการทางธุรกิจ หมายถึง ผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานทางธุรกิจตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สมรรถนะการบริหารของบริษัทวัดได้จากศักยภาพในการสร้างผลตอบแทนทั้งในด้านสินทรัพย์ทางการเงิน ชื่อเสียงขององค์การและสินทรัพย์ทางปัญญา อันเป็นดัชนีชี้วัดการเจริญเติบโตของ SMEs ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Ranzijin & Verboom, 2004) การวัดประสิทธิผลทางธุรกิจมีหลายมุมมอง เช่น การใช้ผลประโยชน์ธุรกิจที่เกิดขึ้นในสองมิติ ตามแนวคิดของ Venkatraman, (2004) โดยใช้ มูลค่าทางการตลาดและผลกำไร มูลค่าทางการตลาด หมายถึง ส่วนแบ่งการตลาดที่ธุรกิจได้รับจากการแข่งขัน ส่วนความสามารถในการทำกำไร หมายถึง ความสามารถในบริหารต้นทุนและยอดขาย (Dong Xiaoying et.al., 2008) ความสำเร็จในรูปของผลประโยชน์ที่ SMEs ได้รับจากการดำเนินงานขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งการจัดการปัจจัยภายในและภายนอกอย่างเหมาะสมเป็นมูลเหตุที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ของผลประกอบการทางธุรกิจ

ทุนมนุษย์ (Human Capital)

ทุนมนุษย์ เป็นสินทรัพย์หลักขององค์การซึ่งอยู่ในตัวตนของผู้บริหารและพนักงานทั้งหลาย เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ ทักษะความสามารถภายในองค์การและนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิผลและตามมาด้วยผลประกอบการทางการเงินของบริษัทที่สูงขึ้น แนวคิดของทุนมนุษย์มีรากฐานมาจากวรรณกรรมทางเศรษฐกิจ ทุนมนุษย์ไม่ใช่ทุนทางกายภาพหรือทุนทางการเงิน (Becker, 1996)

ทุนมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการธุรกิจและการเติบโตทางเศรษฐกิจขององค์การ ซึ่งบุคลากรภายในองค์การ มีคุณค่าและความสำคัญ การพัฒนาแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยการให้ความสำคัญของทุนมนุษย์นี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ (Alika, Joseph, 2014) นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้เสนอแนวคิดการเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งให้

ความสำคัญกับทุนมนุษย์ ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ โดย Kucharcikova, (2011) ได้อธิบายว่า แนวทางเศรษฐกิจจุลภาค ทุนมนุษย์ได้รับการพิจารณาเป็นปัจจัยการผลิตและถูกมองว่าเป็นทรัพยากรทางธุรกิจหรือสินทรัพย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตลาดของบริษัท ในขณะที่แนวทางเศรษฐกิจมหภาค ทุนมนุษย์ถูกมองว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยการผลิตและแหล่งที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจ ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ธุรกิจถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการผลิต เช่น วัสดุ ทรัพย์สินและแรงงานมนุษย์ ทำให้ต้นทุนการผลิตของบริษัทสูงขึ้น ทุนมนุษย์ไม่ได้ทำงานด้วยตัวเอง แต่ด้วยความพยายามของแรงงานมนุษย์ซึ่ง เรียกว่า ด้านคุณภาพ การเติบโตทางเศรษฐกิจประเภทนี้เป็นผลมาจากคุณภาพประสิทธิภาพและลักษณะของการรวมปัจจัยการผลิต ในมุมมองนี้ปัจจัยการเติบโตรวมถึงความก้าวหน้าทางเทคนิคและการเพิ่มขึ้นของปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถระบุปัจจัยการผลิตคือ (1) ระดับขององค์การที่ทำงาน (2) เทคโนโลยีและการสนับสนุนทางเทคนิค (3) ระดับการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ (4) พื้นฐานและสภาพธรรมชาติของทุนมนุษย์ ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่ให้ลักษณะเฉพาะกับทุกองค์การดังนั้น องค์การจึงสร้างองค์ประกอบในบุคลากรเพื่อเรียนรู้ คิดค้น กระตุ้นและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นและคิดอย่างสร้างสรรค์ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระยะยาวของ บริษัท ในตลาด (Vodak, 2010) ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการจัดการขององค์การเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันด้วยคุณค่าและการสร้างสรรค์วิธีใหม่ ๆ ซึ่งในการสร้างคุณค่านี้เกี่ยวข้องกับวิธีการบริหารทุนมนุษย์ขององค์การเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการในตลาดเป้าหมายหรือลูกค้า (Kozena, 2010)

ทุนสัมพันธ์ (Relation Capital)

ในสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายใต้การแข่งขันที่เสรีทางธุรกิจส่งผลให้ผู้บริหารต้องพัฒนาปัจจัยที่นำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์เพื่อส่งเสริมธุรกิจ (Kocabasoglu et. al., 2007) รวมทั้งการปรับปรุงกิจกรรมระหว่างธุรกิจด้วยกัน (Zhao et al., 2008) ทั้งนี้เพราะการมีความสัมพันธ์ที่ดีมีความร่วมมือกับซัพพลายเออร์จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การ (Langfield-Smith & Greenwood, 1998) โดยความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าทางธุรกิจจะเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปปรับตัวและรักษาความอยู่รอดขององค์การอย่างยั่งยืน (Buhman et al., 2005; Terpend et al., 2008)

ทุนลูกค้า (Customer Capital)

ทุนลูกค้า หมายถึง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าให้กับธุรกิจนั้น ผลที่ได้โดยตรงคือมูลค่าจำนวนเงินที่เกิดจากชั่วชีวิตของลูกค้านั้น ๆ ซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ส่วนผลประโยชน์โดยอ้อมคือการที่ลูกค้านั้น ๆ ไปช่วยบอกต่อตราสินค้านั้น ๆ ให้ผู้อื่นรวมทั้งการช่วยแนะนำติเตียนเพื่อให้บริษัทปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้ดียิ่งขึ้นหรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการอันเรียกว่า “การสนับสนุนจากลูกค้า” (Customer Co-Creation) สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับ

องค์การ ซึ่งอาจเทียบได้ว่ามูลค่าของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์การถือเป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งดังนั้นแนวคิดในการพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ไว้กับลูกค้าขององค์การ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของ

การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจความรู้ (Bontis, 1999; Edvinsson & Malone, 1997) รวมทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพทางการเงินในมิติทางการตลาด (Luo, et.al., 2004)

ความสำคัญของทุนลูกค้า ทุนลูกค้าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ คำว่าทุนลูกค้าในมุมมองการอธิบายด้วยความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและลูกค้า เป็นมิติในเชิงการจัดการทางตลาด (Ahmad et. al., 2011) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับลูกค้านั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์การ ดังนั้น ลูกค้าจึงเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักขององค์การ ซึ่งจึงเป็นจำเป็นที่องค์การจะต้องสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า (Roos et.al. ; Hill & Jones, 2001) Duffy (2000) ลูกค้าเป็นตัวขับเคลื่อนการสร้างความสัมพันธ์นี้ให้เติบโตและการสร้างความสัมพันธ์นี้จะเปลี่ยนเป็นความภักดีของลูกค้านี่คือจุดสำคัญขององค์การ (Bontis et.al., 2000) ชี้ให้เห็นว่าทุนลูกค้าขึ้นอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ในช่องทางการตลาดและความสัมพันธ์กับลูกค้าที่องค์การมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกันผ่านการดำเนินธุรกิจ

ทุนองค์การ (Organizational Capital)

ทุนองค์การเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของทุนทางปัญญา ทุนองค์การถือได้ว่าเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ขององค์การซึ่งแสดงถึงความสามารถขององค์การเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรไม่มีตัวตนขององค์การ มาสู่มิติการรับรู้ได้เสมือนทุนที่จับต้องได้ เช่นความสามารถในการบริหาร การจัดโครงสร้างองค์การ แบบแผนการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น องค์การที่มีทุนองค์การดังที่กล่าวมาแล้ว จึงเป็นการสร้างความแข็งแกร่งทำให้องค์การสามารถปรับตัวเองให้ดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ลดความเสี่ยงและสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทุนองค์การจึงเป็นทุนโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์การ (Azadeh, 2017)

โดยภาพรวมทุนขององค์การจึงเกิดจากการบูรณาการรวมตัวกันของเทคโนโลยีและความรู้จากกระบวนการการดำเนินธุรกิจ ที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นหลักการเพื่อเป็นแนวทางการทำงานและการสร้างรวมถึงแรงจูงใจโดยมีผลตอบแทนกำหนดไว้ให้รับรู้ แนวคิดของ Edvinsson & Malone, (1997) เกี่ยวกับทุนองค์การประกอบด้วย คู่มือการดำเนินการกระบวนทางเทคนิคการผลิต การสื่อสารขององค์การ นโยบายและกลไกการสนับสนุนอื่น ๆ ส่วน Subramaniam & Youndt, (2005) เสริมว่ารากฐานของทุนองค์การได้มาจากการหาความรู้และประสบการณ์และพัฒนามาเป็น การออกแบบโครงสร้างองค์การ และกระบวนการทำงานส่วน Baruch Lev, (2016) ขยายความว่าทุนองค์การไม่สามารถเขียนรายงานในงบการเงินได้ เพราะมีความซับซ้อนในการเกิด (Hui Wang, 2016)

ความสำคัญของทุนองค์การ ทุนขององค์การนับเป็นส่วนหนึ่งที่พัฒนามาจากทุนทางปัญญา ทุนขององค์การถือได้ว่า เป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปใช้จัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Azadeh, 2017) ทุนขององค์การอาจจะมีลักษณะที่ปรากฏให้เห็น เช่น คู่มือปฏิบัติงาน สูตรการผลิตสินค้า สิ่งพิมพ์และลิขสิทธิ์หรือเป็นแนวทางประเพณีปฏิบัติ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ รูปแบบการสื่อสารขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างคุณค่าในด้านการรับรู้ การมีส่วนร่วมและเพิ่มมูลค่าในส่วนของยอดขายสินค้าที่เพิ่มขึ้นหรือการลดต้นทุนการผลิต (Ordonez de Pablos, 2004; Kong & Prior, 2008)

ทุนเทคโนโลยี (Technology Capital)

ทุนเทคโนโลยี หมายถึง ทุนที่ใช้ไปในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และโครงการสื่อสาร ทรัพยากรที่จับต้องได้และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งทุนที่เกิดจากการจัดหาทรัพยากรที่จับต้องได้เป็นส่วนของทรัพยากรที่ใช้งานทางเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักร การเชื่อมโยงการสื่อสารสนับสนุนรวมถึงระบบโปรแกรมเพื่อนำมาใช้ในการจัดการทางธุรกิจเช่นออกแบบสินค้า ผลิตสินค้า รวมถึงการทำธุรกรรมการตลาดแบบออนไลน์เป็นต้น (Bueno et.al., 2006) ทุนส่วนนี้จะถูกนำมาขับเคลื่อนโดยตรงและโดยอ้อมกับกระบวนการ พัฒนากิจกรรมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งที่เป็นรูปแบบทั่วไปและเฉพาะบุคคล (Customization) (Gregorio et.al., 2000) ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ บทบาทของทุนทางเทคโนโลยีได้รับการยอมรับอย่างสูง โดย Fernandez et. al., (2000) ให้ความหมาย ทุนทางเทคโนโลยีว่า รวมถึงทุนที่ได้มาซึ่งความรู้ และการนำความรู้ไปพัฒนานวัตกรรมสินค้า บริการหรือกระบวนการผลิต เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนี้ในมุมมองของการบริหาร ที่ต้องการองค์ความรู้ไปปรับโครงสร้างองค์การหรือการสร้างแนวทางการบริหารแบบใหม่จึงมีการลงทุนในการพัฒนานวัตกรรมการบริหาร ในส่วนงานต่าง ๆ เช่น เทคนิคการจัดการและวิธีการทางการเงิน วิธีการทางการตลาดที่มีลักษณะพิเศษ (Management Innovation) (Marcus, 2003)

การพัฒนาทฤษฎีและสมมติฐาน

ทฤษฎีทุนมนุษย์

มีรากฐานมาจากทฤษฎีการพัฒนาเศรษฐกิจมหภาค ในปี 1950 โดย Gary Becker, (1964) ทฤษฎีทุนมนุษย์ ได้สร้างโปรแกรมการวิจัยที่สมบูรณ์ในสาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษาจากการศึกษาเชิงประจักษ์ ในการบรรยายพื้นฐานของทฤษฎีทุนมนุษย์ การศึกษาเป็นตัวผลักดันให้เกิดผลิตผลส่วนเพิ่มของแรงงาน ในทำนองเดียวกัน มูลค่าของการลงทุนในการศึกษาถูกกำหนดโดยรายได้ตลอดชีวิตของแรงงาน ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่บุคคลมี ซึ่งเป็นความรู้และทักษะที่ถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับคุณค่าส่วนบุคคลสำหรับตนเอง นายจ้างและสังคมโดยรวม ทฤษฎีทุนมนุษย์ถือว่าแรงงานเป็นสินค้าที่สามารถซื้อและขายได้ ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการใช้แรงงานมาก การศึกษาและการฝึกอบรมทำให้พนักงานได้รับทักษะ ความเชี่ยวชาญและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินการ

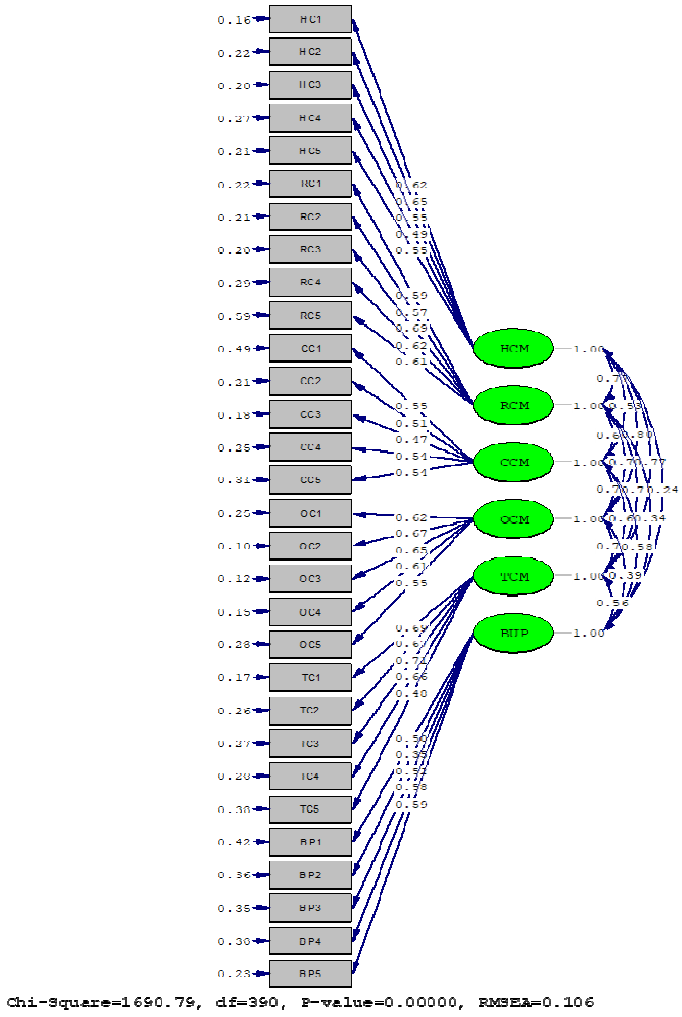
ซึ่งมีคุณค่ามากขึ้น (Maran, et.al., 2009) อธิบายว่า ทฤษฎีทุนมนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วในการพัฒนาบริษัท ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมด้านที่เกี่ยวข้อง สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับมุมมองของแต่ละบุคคลมาก การลงทุนในทุนมนุษย์เป็นกิจกรรมใด ๆ ที่ช่วยเพิ่มคุณภาพ (ผลิตภาพ) ของคนงาน ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการลงทุนในทุนมนุษย์ สิ่งนี้หมายถึงความรู้และการฝึกอบรมที่จำเป็นและได้รับจากบุคคลที่เพิ่มขีดความสามารถของเขาหรือเธอในการดำเนินกิจกรรมที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพขององค์กร จากการศึกษาของ Correa J.et.al.,(2015) เรื่อง การใช้ทุนมนุษย์ (ทักษะ , ความรู้ , ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์) สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนความสามารถขององค์กรในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย SME 300 แห่ง จากการศึกษานี้ ปัจจัยด้านทุนมนุษย์ที่มีทักษะความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการขับเคลื่อน ช่วยให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนและช่วยให้ สามารถดำเนินธุรกิจและเพิ่มโอกาสใหม่ ๆ ในการแข่งขันมากขึ้น

ทฤษฎีฐานทรัพยากร

ทฤษฎีนี้ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยบริษัท ต้องวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อวางตำแหน่งตัวเองในตลาด ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทรัพยากรองค์การ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยภายในขององค์กร ซึ่งสามารถที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขึ้นได้ มุมมองจากแหล่งข้อมูล (RBV) เริ่มต้นโดยผลงานของ Penrose, (1959); Barney, (1995) ได้นำมาอธิบายเพิ่มเติมว่า ทฤษฎีฐานทรัพยากรแสดงความต้องการสำหรับองค์กรที่พัฒนาทรัพยากรที่มีค่าและรวบรวมไว้ด้วยกันเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในวิธีที่ไม่เหมือนใครทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กรสามารถเลียนแบบตัวอย่างได้ เช่น การใช้เทคโนโลยี แต่ความรู้ของมนุษย์ไม่สามารถทำได้ คนมีเอกลักษณ์พิเศษ (ความรู้โดยปริยาย) จึงหายากและยากที่จะคัดลอกหรือเลียนแบบ ดังนั้นพวกเขาจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าภายในองค์การแม้ว่าจะเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้

ผลการวิจัย

การตรวจสอบ CFA (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อดูความเหมาะสมของการแบ่งตัวแปรในแต่ละปัจจัย (latent variable) ผลปรากฏดังนี้



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์การแยกตัวประกอบเชิงยืนยัน

ความหมายของปัจจัย

HCM: Human Capital Management

RCM: Relational Capital Management

CCM: Customer Capital Management

OCM: Organizational Capital Management

TCM: Technology Capital Management

BUP: Business Performance

ผลการทดสอบ Chi-Square/df = 3.766 Normed Fit Index (NFI) = 0.934 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.939 Comparative Fit Index (CFI) = 0.951 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.045, Root Mean Square Error Average (RMSEA) = 0.106 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.845 จัดว่ามีความเหมาะสมของตัวแบบในการแบ่งปัจจัยอยู่ในระดับดี

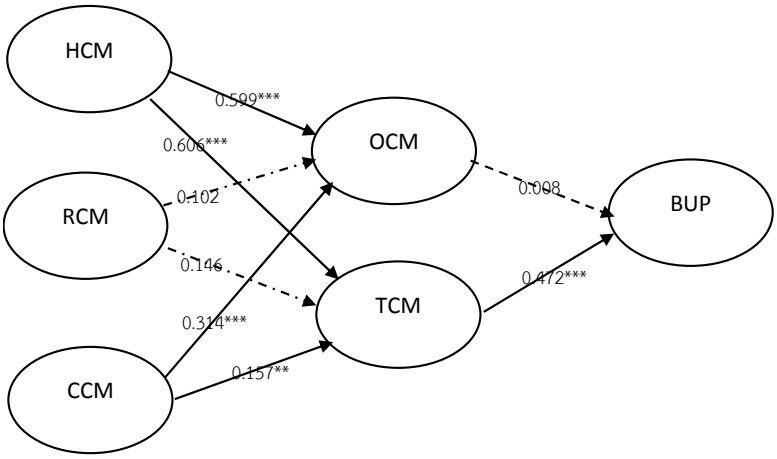
ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์	t-test	สรุปผล
HCM -> OCM	0.589***	7.599	สนับสนุน
HCM -> TCM	0.606***	7.147	สนับสนุน
RCM -> OCM	0.102	1.438	ไม่สนับสนุน
RCM -> TCM	0.146	1.866	ไม่สนับสนุน
CCM -> OCM	0.314***	6.099	สนับสนุน
CCM -> TCM	0.157**	2.920	สนับสนุน
OCM -> BUP	0.008	0.097	ไม่สนับสนุน
TCM -> BUP	0.472***	4.833	สนับสนุน
อิทธิพลรวมของ HCM, RCM และ CCM ต่อ BUP			
HCM -> BUP	0.291***	5.036	สนับสนุน
RCM -> BUP	0.070	1.819	ไม่สนับสนุน
CCM -> BUP	0.077*	2.373	สนับสนุน

หมายเหตุ: สัมประสิทธิ์ที่แสดงคือสัมประสิทธิ์มาตรฐาน และเกณฑ์ตัดสินคือ *p=.05, ** p=0.01, ***p=0.001

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบ Sobel Test

ปัจจัย	Coefficient	Standard Error	Sobel Test	p-value
HCM -> TCM	0.589	0.078		
TCM -> BUP	0.472	0.098		
			4.060***	0.000
RCM -> TCM	0.146	0.078		
TCM -> BUP	0.472	0.098		
			1.744	0.810
CCM -> TCM	0.157	0.054		
CCM -> BUP	0.472	0.098		
			2.489*	0.012



ภาพที่ 3 สัมประสิทธิ์มาตรฐานบนเส้นอิทธิพลของแต่ละปัจจัย

ปัจจัยบริหารทรัพยากร 3 ปัจจัยคือการจัดการทุนมนุษย์ (HCM) การจัดการทุนสัมพันธ์ (RCM) และ การจัดการทุนลูกค้า (CCM) พบว่าปัจจัย การจัดการทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลรวมต่อ ผลประกอบการองค์กรสูงสุด โดยมีค่าน้ำหนัก 0.291 ลำดับถัดมาคือ การจัดการทุนลูกค้า (CCM) มีค่าน้ำหนัก 0.077 โดยที่ การจัดการทุนสัมพันธ์ (RCM) ไม่มีอิทธิพล ทั้งนี้ ปัจจัยคั่นกลางคือ การจัดการทุนทางเทคโนโลยีเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ (HCM) และ การจัดการทุนลูกค้า (CCM) ไปสู่ผลประกอบการทางธุรกิจ (BUP) มีอิทธิพลสูงถึง 0.472 คิดเป็น 5 เท่า

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าระดับการจัดการปัจจัยทุนมนุษย์และทุนองค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมสูงกว่าปัจจัยทุนสัมพันธ์ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมและกลางและยังอยู่ในภาคบริการมากจึงมีการใช้พนักงานทำงานเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า *"ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนองค์กร (OCM)"* และ *"ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนเทคโนโลยี (TCM)"* ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานว่า *"ปัจจัยการบริหารทุนลูกค้า (CCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนองค์กร (OCM)"* และ *"ปัจจัยการบริหารทุนลูกค้า (CCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนเทคโนโลยี (TCM)"*ผลการทดสอบสมมติฐาน *"ปัจจัยการบริหารทุนเทคโนโลยี (TCM) มีอิทธิพลต่อผลประกอบการทางธุรกิจ (BUP)"* ที่ได้จากการศึกษานี้ เมื่อวิเคราะห์ในระดับตัวแปรในมาตรวัดพบว่า รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงคือ *"บริษัท มีการใช้เทคโนโลยี ที่สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ"* และ*"บริษัท สามารถลดต้นทุนผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ โดยการใช้เทคโนโลยี"*

นอกจากนี้ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า *"ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนองค์กร*

(OCM)" และ *"ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนเทคโนโลยี (TCM)"* ยังสอดคล้องกับผลงานศึกษาของ Thomas et al. (1996) ที่อธิบายว่าการลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์จะเป็นแรงผลักดันให้ พนักงานในองค์กรร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังสนับสนุนผลงานวิจัยของ Mohammad & Sadegheh (2016); Clark, (1993); Rainsbury et. al.(2002); Willington, (2005) ที่ศึกษาแนวทางความสำเร็จในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากกลยุทธ์การจัดการทุนมนุษย์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมซึ่งจัดได้ว่าเป็นทุนขององค์กร นอกจากนี้งานของ Read ในปี ค.ศ. 2000 ที่ศึกษาปัจจัยที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรว่าเกิดจากการลงทุนในด้านทุนมนุษย์ในด้านการตลาดและการผลิตด้วยการพัฒนาวิจัย รวมทั้งการผลักดันและปรับใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการผลิต (Julie & Lori, 2004) การสร้างทุนมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถรวมทั้งการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การแบ่งปันความรู้เป็นแบบพหุคุณไปทั่วองค์กร ซึ่งเท่ากับการสร้างทุนให้องค์กรด้วย (Fukugawa, 2006) ผลการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนี้จึงสนับสนุนงานของ Fukugawa (2006) ด้วย

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงบริหาร

ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาได้ผลว่าการธุรกิจควรจัดการทุนที่จับต้องไม่ได้อันประกอบด้วยทุนมนุษย์ และทุนลูกค้า ซึ่งความเป็นจริง ทุนมนุษย์ก็ปัจจัยหนึ่งที่เป็นการสร้างทุนลูกค้าทั้งในการรับรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาออกแบบสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการ ยิ่งในกรณีของธุรกิจบริการแล้ว การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้านับเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการแข่งขัน ดังนั้นการจัดการธุรกิจขนาดย่อมและกลางถึงแม้จะมีจำนวนบุคลากรไม่มากแต่ถ้าสามารถพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการลงทุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความสามารถให้แก่พนักงาน ก็จะเป็นขับเคลื่อนการสร้างทรัพย์สินขององค์กรทั้งที่สิ่งที่จับต้องได้คือมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์จากกำไรและมูลค่าจากฐานความรู้ที่เพิ่มขึ้น

การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงวิชาการ

ผลการวิจัยนอกเหนือจากการขยายฐานความรู้เรื่องความสำคัญของทุนมนุษย์ที่ศึกษากันในองค์กรขนาดใหญ่ในมิติของพนักงานกับองค์กร มาสู่ธุรกิจขนาดกลางและย่อมที่มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า ที่มีโครงสร้างองค์กร ที่อาจจะบริหารแบบไร้รูปแบบ รวมทั้งผู้บริหารที่ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจด้วยว่า ทุนมนุษย์ ก็ยังคงดำรงความสำคัญ นอกจากนี้ในตัวแบบที่ศึกษายังพบความรู้ใหม่ว่าปัจจัยการจัดการทุนเทคโนโลยี เป็นปัจจัยส่งผ่าน (mediator) ระหว่างปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ กับ ผลประกอบการทางธุรกิจ และ ปัจจัยการจัดการทุนเทคโนโลยีเป็นปัจจัยส่งผ่าน (mediator) ระหว่างปัจจัย การบริหารทุนองค์กร กับ ผลประกอบการทางธุรกิจ ข้อค้นพบนี้สามารถสนับสนุนผลการวิจัยที่ใช้ในเชิงบริหารได้ว่า ก่อนที่จะจัดการกับทุนทางเทคโนโลยีต้องมีการจัดการทุนมนุษย์ และจัดการ

ทุนองค์กร ให้มีประสิทธิภาพก่อนจึงจะส่งผลต่อ การขับเคลื่อนการจัดการทุนเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). *รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2562.* กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

Ahmad Reza, K.M., Amini, A., Latif, M. (2014). The impact of information technology capability on firm performance; a focus on employee customer profit chain. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, *7*(1), 95-120.

Alika, Joseph, I. & Aibieyi, S. (2014). Human Capital: Definitions, Approaches and Management Dynamics. *Journal of Business Administration and Education*, *5*(1), 55-78.

Anghel M.I. (2008). Intellectual Capital and Intangible Assets Analysis and Valuation. *Theoretical and Applied Economics*, *3*(520), 75-84.

Azadeh D. (2017). Identification and Prioritization of the Criteria Measuring Organizational Capital in the Oil Industry using Grey Systems Theory. *Petroleum Business Review*, *1*(1), 49-57.

Barney J.B. (1995). Looking inside for competitive advantage. *Academy of Management Executive*, *9*(4), 49-61.

Baruch Lev et.al., (2016). *Ogranizational Capital: A CEO's Guide to Measuring and Managing Enterprise Intangibles*. New York: The Center for Global Enterprise.

Becker G. (1964). *Human Capital A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. The National Bureau of Economic Research All rights reserved*. Chicago: The University of Chicago Press.

Becker B. & Gerhart B. (1996), *T*he Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects. *The Acadecy of Management Journal, 39*(4), 779 -801.

Bentler, P. M. & C. P. Chou, (1987). Statistics for parameter expansion and contraction in structural models. *Presented at meeting of the American Educational Research Association,* San Francisco.

Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field, *Int. J. Technology Management*, *18*(n), 433–462.

Bontis, N.(2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industry. *Journal of Intellectual Capital*, *1*(1) 85-100.

Buhman et.al., (2005). Interdisciplinary and Interorganizational Research: Establishing the Science of Enterprise Networks. *Production and Operations Management*, *14*(4), 493 - 513.

Byrne, B.M. (1998), *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming. Mahwah*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Clark M. Carolyn (1993). Transformational learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 57(1), 47-56.

Carson et.al., (2004). Mindfulness-Based Relationship Enhancement. *BEHAVIOR THERAPY*, *35*(3), 471–494.

Correa, J.E. Camacho, M.J. & Morquela, R.E. (2015). Application of a model of human capital to promote the competitiveness of small and medium enterprises. *Review of Business & Finance Studies*, *6*(3), 31-44.

Dong Xiaoying, Liu Qianqian & Yin Dezhi, (2008). Business Performance, Business Strategy, and Information System Strategic Alignment: An Empirical Study on Chinese Firms, *Journal Tsinghua Science and Technology. 13*(3), 348-354.

Duffy, J. (2000). *Knowledge management: to be or not to be?*. *Information Management Journal*, *34*(1), 64-67.

Edvinsson, L. and Malone, M. (1997), *Intellectual Capital: Realising Your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower, Harper Collins*. New York: NY.

Fernandez E., Montes J.M., Vazquez C.J. (2000). Typology and strategic analysis of intangible resources: A Resource Based Approach. *Technovation*, *20*(2), 81-92.

Fukugawa N. (2006). Science parks in Japan and their value-added contributions to new technology-based firms. *International Journal of Industrial Organization*, *24*(2), 381-400.

Gregorio Martín de Castro, José Emilio Navas López, Fernando Enrique García Muiña & Pedro López Sáez, (2000). *A New Model to Measure and Manage Intellectual Capital*. Departamento de Organización de Empresas: Universidad Complutense de Madrid.

Hill, C.W.L. and Jones, G.R. (2001). *Strategic Management Theory – An Integrated Approach. Houghton Mifflin Company. Boston, MA*, New York: NY.

Kocabasoglu, C., Prahinski, C., Klassen, R., 2007. Linking forward and reverse supply chain investments: the role of business uncertainty. *Journal of Operations Management*, *25*(6), 1141–1160.

Kong E. & Prior D. (2008). An intellectual capital perspective of competitive advantage in nonprofit organisations. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, *13*(2), 119-128.

Kozena, M, Striteska, M. (2010). The Key Differences Between Balanced Scorecard Framework For Public and Private Sector. *The Proceedings of 6th International Strategic Management Conference. St. Petersburk, Russia*, 2010, 403-409.

Kucharþíková, A. (2011). Human Capital – definitions and approaches. Human Resources Management & Ergonomics, *Technical University in Zvolen, Zvolen*, *5*(2), 60-70.

Noland, M. (2003). Religion, Culture, and Economic Performance. *Institute for International Economics Working, n*(n), 3-8.

Maran M., Lawrence A. & Maimunah Ismail, (2009). Human Capital Development and ITS Impact on Firm Performance: Evidence from Developmental Economics, *Journal of International Social Research, 2*(8), 265-272.

Moeller K. (2009). Intangible and Financial Performance: Causes and Effects*. journal of Intellectual Capital*, *10*(2), 224-245.

Muthén & Muthén B. (2009). Applications of continuous-time survival in latent variable models for the analysis of oncology randomized clinical trial data using Mplus. *Technical Report*. Eli Lilly & Company Global Health Outcomes.

Ordonez de Pablos P., (2004). The Importance of Relational Capital in service industry: the case of Spanish Banking Sector*.* Int. *Journal of Learning and Intellectual Capital*, *1*(4), 431-440.

Ordonez de Pablos P., (2004). Measuring and reporting structural capital: Lessons from European learning firms. *Journal of Intellectual Capital*, *5*(4), 629-647.

Penrose E. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. New York: Oxford University Press.

Rainsbury et.al.,(2002).Ranking workplace competencies: Student and graduate perceptions. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, *3*(2), 8-18.

Ranzijn, M. & Verboom, S. (2004). *Connecting corporate performance and gender diversity*. University of Amsterdam.

Roos, G., Bainbridge, A. & Jacobsen, K. (2001). Intellectual capital analysis as a strategic tool. *Strategy and Leadership*, *29*(4), 21-26.

Subramaniam & Youndt A. (2017). *The Influence of Intellectual Capital on the* type of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*, *48*(3), 450-463.

Terpend, R. et.al.,(2008). Buyer–Supplier Relationships: Derived Value Over Two Decades. *Journal of Supply Chain Management, 44*(2), 28-55.

Thomas, D.C., Ravlin, E. C. , & Wallace, A. (1996). Effect of cultural diversity in work groups. In M. Erez & S. B. Bacharach (Eds.), *Research in the sociology of organizations*. Greenwich, *14*(n), 1-33.

Venkatraman, N.,(2004). Knowledge Relatedness and the Performance of Multi business Firms. *Strategic Management Journal*, *26*(2), 97-119.

ZHAO X.et.al.,(2008). The Information Technology Capability of Third-Party Logistics Providers: A Resource-Based View and Empirical Evidence From China. *Journal of Supply Chain Management*, *44*(3), 22-38.