

ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจ ของ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

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

ภาณี ณ ศรีโต^{1*}, นาพร ขันธนภา² และระพีพรรณ พิรยะกุล³

Pavinee Na srito¹, Napaporn Khantanapha² and Rapeepun Piriaykul³

^{1,2}บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ³คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2}Graduate School, South East Asia University, ³Faculty 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 ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
กับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มการผลิต
และการบริการ ในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย การวิเคราะห์ชี้อ้อมูลด้วยการ
วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อดูความเหมาะสมของ การแบ่งตัวแปร
ในแต่ละปัจจัย (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 จากการศึกษาสรุปว่าความเหมาะสมของตัวแบบในการแบ่งปัจจัย
อยู่ในระดับดี นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากร 3 ปัจจัยคือการจัดการทุนหมุนซ้าย (HCM) การจัดการทุน
สัมพันธ์ (RCM) และ การจัดการทุนลูกค้า (CCM) มีอิทธิพลต่อผลประกอบการทางธุรกิจและ พ布ว่าปัจจัย
การจัดการทุนหมุนซ้าย (HCM) มีอิทธิพลรวมต่อ ผลประกอบการองค์กรสูงสุด

คำสำคัญ: ทุนหมุนซ้าย, 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 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤติการณ์ทางการเมือง และการขาดดุลตัวของเศรษฐกิจในประเทศส่งผลต่อการหดตัวของการบริโภค การลงทุนของภาคเอกชนไม่ขยายตัวประกอบกับตลาดส่งออกสำคัญของประเทศไทย ได้แก่ สหรัฐอเมริกา จีน และญี่ปุ่น ประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ มีผลทำให้การส่งออกลดลง กำลังการผลิตลดลงตามไปด้วย แต่ธุรกิจที่ยังสามารถยั่งยืนและเป็นรากฐานให้เกิดเศรษฐกิจของประเทศไทย คือวิสาหกิจเล็กขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นผลมาจากการที่รัฐบาลได้มีนโยบายผลักดันวิสาหกิจเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

ให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศไทยและของโลก ตามแนวโน้มนโยบายประเทศไทย 4.0 (แผนยุทธศาสตร์ ๕๐๐๐-๒๕๖๔)

วิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญมากในประเทศไทย ทั้งนี้พิจารณาได้จากมูลค่า เศรษฐกิจในปีพ.ศ. 2561 ที่มีจำนวน 7,013,971 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43.0 ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมทั้งประเทศ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่มีสัดส่วนร้อยละ 42.4 โดยมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 5.0 เร่งขึ้นจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 4.8 และเมื่อพิจารณาตามขนาดวิสาหกิจ พบร่วม วิสาหกิจขนาดย่อม มีมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 30.7 และวิสาหกิจขนาดกลาง มีมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 12.3 มีอัตราการขยายตัว

จากปีก่อนหน้าเท่ากับร้อยละ 5.4 และ 3.9 ตามลำดับ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2562)

ลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและย่อมในประเทศไทยมีการจัดแบ่งดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะ SMEs จำแนกตามลักษณะประวัติบัญชีสิ่งส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543

การจำแนกลักษณะ SMEs	การผลิต		การบริการ		การค้าส่ง		การค้าปลีก	
	จำนวน การจ้าง งาน (คน)	มูลค่า สินทรัพย์ (ล้านบาท)	จำนวน การจ้าง งาน (คน)	มูลค่า สินทรัพย์ (ล้านบาท)	จำนวน การจ้าง งาน (คน)	มูลค่า สินทรัพย์ (ล้านบาท)	จำนวน การจ้าง งาน (คน)	มูลค่า สินทรัพย์ (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 มีจำนวน วิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 558,647 ราย จากจำนวน SMEs ทั้งหมด 3,084,291 ราย ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด และจากจำนวนของ SMEs ที่มีอยู่ใน กรุงเทพมหานคร มีตัวเลขการจ้างงานอยู่ที่ 3,510,352 คน ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภาคการผลิต ภาคการบริการ และภาคการค้า (สำนักงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่า SMEs ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร นอกจากมีจำนวนสูงแล้วยังมีตัวเลขการจ้างงาน สูงตามไปด้วย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะ SMEs มี ความสำคัญอย่างยิ่ง

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา มีการ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรเป็น อย่างมาก (Moeller, 2009) ทรัพยากรหลักของ บริษัท ไม่เพียงรวมถึงทรัพยากรที่จับต้องได้ เท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่จับต้องไม่ได้ซึ่งหมายความว่า ไม่สามารถแทนได้ สินทรัพย์ไม่มีตัวตนซึ่งอาจ เรียกว่าทุนทางบัญชี เป็นปัจจัยสำคัญ ใน ความสำเร็จของ บริษัท ทุกวันนี้ทุนทางบัญชี และเงินทุนถือเป็นปัจจัยหลักในการทำกำไรของ บริษัท ในขณะเดียวกันเศรษฐกิจใหม่โดยทั่วไป อาศัยความรู้ซึ่งนำไปสู่ความสนใจเพิ่มขึ้นต่อทุน ทางบัญชี (Anghel, 2008) ก่อนที่เศรษฐกิจ แบบเดิมจะมุ่งเน้นเศรษฐกิจฐานความรู้ สินทรัพย์ ที่จับต้องได้เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่สำคัญ

แต่ในเศรษฐกิจฐานความรู้มีสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน มากหมายที่สร้างมูลค่าให้กับ บริชัต (Carson et.al., 2004)

จากปัจจุหาดังกล่าวข้างต้นทำให้การดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องปรับตัวให้ทันกับความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในการสร้างสินค้า และการดำเนินการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการที่วิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จและสามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสภาวะปัจจุบันที่เศรษฐกิจ มีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องมีวิธีการปรับตัวด้านการบริหารทรัพยากร ให้ตอบสนองต่อ การแข่งขัน และตอบรับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในยุคเศรษฐกิจแบบดิจิตอล ผู้ประกอบการจะต้องมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับทุนทางปัญญา เพื่อความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) ที่วัดด้วยผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ทั้งนี้หลักการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่สำคัญคือการจัดการทุนทางปัญญาหรือที่เรียกว่า ทรัพยากรองค์กรใน 5 ด้านคือ ด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ด้านทุนสัมพันธ์ (Relation Capital) ด้านทุนลูกค้า (Customer Capital) ด้านทุนองค์กร (Organization Capital) และด้านทุนเทคโนโลยี (Technology Capital)

วัตถุประสงค์

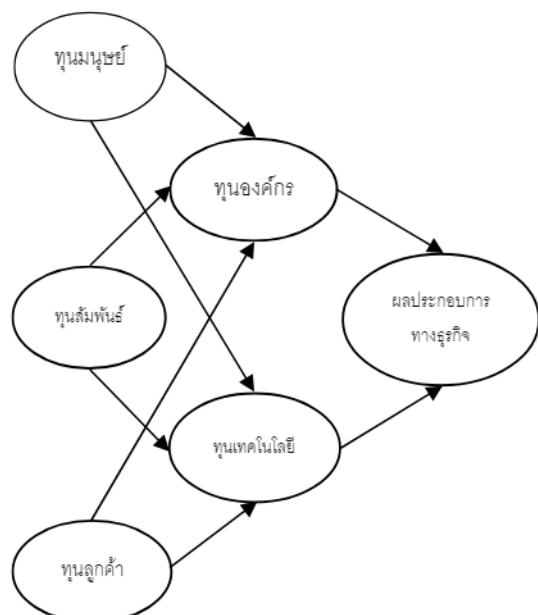
วัตถุประสงค์ของบทความนี้เพื่อ
(1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการ

บริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจของ SMEs ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

(2) ตรวจสอบความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรที่ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจของ SMEs ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยของทุนมนุษย์ที่มีผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจโดยผ่านทุนองค์กรและทุนทางเทคโนโลยี อย่างไร ทุนสัมพันธ์ที่สร้างฝ่านทุนองค์กร และทุนทางเทคโนโลยีสามารถส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจหรือไม่ และทุนลูกค้ามีความสัมพันธ์กับทุนองค์กรและทุนทางเทคโนโลยีที่จะส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจอย่างไร จึงได้แบ่งกรอบแนวคิดออกเป็น 3 ส่วน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการสอบถามตัวแบบเชิงสาเหตุ โดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง และเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากร (ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนสัมพันธ์และทุนลูกค้า ทุนองค์การ และ ทุนเทคโนโลยี) ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตและอุตสาหกรรมการบริการ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ตั้งที่สุดตามหลักการของ Bentler & Chou (1987); Muthen & Muthen (2009) ที่กำหนด 1 ขนาดตัวแบบเชิงปรัชญาที่เก็บ 5 ขนาดตัวอย่าง ทั้งนี้งานวิจัยนี้มีตัวแปรเชิงปรัชญาจำนวน 30 ตัวนี้จึงเก็บขนาดตัวอย่าง 300 ตัวอย่างโดยการเก็บตัวอย่างแบบสอบถาม

การทบทวนวรรณกรรม

ผลประกอบการทางธุรกิจ (Business Performance)

ผลประกอบการทางธุรกิจ หมายถึง ผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานทางธุรกิจ ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สมรรถนะการบริหารของบุรุษทั่วไปได้จากศักยภาพในการสร้างผลตอบแทนทั้งในด้านศินทรัพย์ทางการเงิน ชื่อเสียงขององค์กร และศินทรัพย์ทางบัญญา อันเป็นดัชนีสำคัญของการเจริญเติบโตของ SMEs ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Ranzijin & Verboom, 2004) การวัดประสิทธิผลทางธุรกิจมีหลาย

มุมมอง เช่น การใช้ผลประโยชน์ธุรกิจที่เกิดขึ้นในสองมิติ ตามแนวคิดของ Venkatraman, (2004) โดยใช้ มูลค่าทางการตลาดและผลกำไร มูลค่าทางการตลาด หมายถึง ส่วนแบ่งการตลาดที่ธุรกิจได้รับจากการแข่งขัน ส่วนความสามารถในการทำกำไร หมายถึง ความสามารถในบริหารต้นทุนและยอดขาย (Dong Xiaoying et.al., 2008) ความสำเร็จในรูปของผลประโยชน์ที่ SMEs ได้รับจากการดำเนินงานขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในขององค์กร ซึ่งการจัดการปัจจัยภายนอกอย่างเหมาะสมเป็นมูลเหตุที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในเบื้องต้น ประกอบการทางธุรกิจ

ทุนมนุษย์ (Human Capital)

ทุนมนุษย์ เป็นสินทรัพย์หลักขององค์กร ซึ่งอยู่ในตัวตนของผู้บริหารและพนักงานทั้งหลาย เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ ทักษะความสามารถภายนอก ความรู้ความสามารถที่นำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิผลและสามารถมารับผลประโยชน์ทางการเงินของบุรุษที่สูงขึ้น แนวคิดของทุนมนุษย์มีรากฐานมาจากวรรณกรรมทางเศรษฐศาสตร์ ทุนมนุษย์มีเชื่อมโยงทางภาษาภาพหรือทุนทางการเงิน (Becker, 1996)

ทุนมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการธุรกิจและการเติบโตทางเศรษฐศาสตร์ขององค์กร ซึ่งบุคลากรภายในองค์กร มีคุณค่าและความสำคัญ การพัฒนาแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการให้ความสำคัญของทุนมนุษย์ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ (Alika, Joseph, 2014) นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้เสนอแนวคิดการเติบโตทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งให้

ความสำคัญกับทุนมนุษย์ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ โดย Kucharcikova, (2011) ได้อธิบายว่า แนวทางเศรษฐกิจดุลภาคทุนมนุษย์ได้รับการพิจารณาเป็นปัจจัยการผลิตและถูกมองว่าเป็นทรัพยากรทางธุรกิจหรือสินทรัพย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตลาดของบริษัท ในขณะที่แนวทางเศรษฐกิจมหภาค ทุนมนุษย์ถูกมองว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยการผลิตและแหล่งที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจ ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ธุรกิจถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการผลิต เช่น วัสดุ ทรัพย์สินและแรงงานมนุษย์ ทำให้ต้นทุนการผลิตของบริษัทสูงขึ้น ทุนมนุษย์ไม่ได้ทำงานด้วยตัวเอง แต่ด้วยความพยายามของแรงงานมนุษย์ซึ่ง เรียกว่า ด้านคุณภาพ การเติบโตทางเศรษฐกิจประเท่านี้เป็นผลมาจากการคุณภาพประสีทิภิภาพและลักษณะของการรวมปัจจัยการผลิต ในมุมมองนี้ปัจจัยการเติบโตรวมถึงความก้าวหน้าทางเทคนิคและการเพิ่มขึ้นของปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถระบุปัจจัยการผลิตคือ (1) ระดับขององค์กรที่ทำงาน (2) เทคโนโลยี และการสนับสนุนทางเทคนิค (3) ระดับการศึกษา แรงจูงใจของพนักงานในการเพิ่มประสีทิภิภาพการทำงาน และ (4) พื้นฐานและสภาพแวดล้อมชาติ ของทุนมนุษย์ ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่ให้ลักษณะเฉพาะกับทุกองค์กรดังนั้น องค์กรจึงสร้างองค์ประกอบในบุคลากรเพื่อเรียนรู้ คิดค้น กระตุ้นและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นและคิดอย่างสร้างสรรค์ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระยะยาวของ บริษัท ในตลาด (Vodak, 2010) ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการจัดการองค์กรเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันด้วยคุณค่าและการสร้างสรรค์วิธีใหม่ ๆ ซึ่งในการสร้างคุณค่านี้ เกี่ยวข้องกับบริการบริหารทุนมนุษย์ขององค์กรเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการในตลาดเป้าหมาย หรือลูกค้า (Kozena, 2010)

ทุนสัมพันธ์ (Relation Capital)

ในสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายใต้การแข่งขันที่แข่งทางธุรกิจส่งผลให้ผู้บริหารต้องพัฒนาปัจจัยที่นำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์กับชั้พพลายเออร์เพื่อส่งเสริมธุรกิจ (Kocabasoglu et al., 2007) รวมทั้งการปรับปรุงกิจกรรมระหว่างธุรกิจ ด้วยกัน (Zhao et al., 2008) ทั้งนี้เพราการมีความสัมพันธ์ที่ดีมีความร่วมมือกับชั้พพลายเออร์ จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร (Langfield-Smith & Greenwood, 1998) โดยความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าทางธุรกิจจะเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปปรับตัวและรักษาความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน (Buhman et al., 2005; Terpend et al., 2008)

ทุนลูกค้า (Customer Capital)

ทุนลูกค้า หมายถึง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าให้กับธุรกิจนั้น ผลที่ได้โดยตรงคือมูลค่าจำนวนเงินที่เกิดจากช่วงชีวิตของลูกค้าตน ๆ ซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัท ส่วนผลประโยชน์โดยอ้อมคือการที่ลูกค้าตน ๆ ไปช่วยบอกต่อตราสินค้าตน ๆ ให้ผู้อื่นรวมทั้งการช่วยแนะนำติดต่อเพื่อให้บริษัทปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นหรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการนั้นเรียกว่า “การสนับสนุนจากลูกค้า” (Customer Co-Creation) สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากความสัมพันธ์ที่ระหว่างลูกค้ากับ

องค์การ ซึ่งอาจเทียบได้ว่ามูลค่าของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์การถือเป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งดังนี้นั่นแนวคิดในการพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าขององค์การ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของ

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

ความสำคัญของทุนลูกค้า ทุนลูกค้าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ คำว่าทุนลูกค้าในมุมมองการอธิบายด้วยความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและลูกค้า เป็นมิติในเชิงการจัดการทางตลาด (Ahmad et. al., 2011) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับลูกค้ามีนัยเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์การ ดังนั้น ลูกค้าจึงเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักขององค์การ ซึ่งจึงเป็นจำเป็นที่องค์การจะต้องสนใจศึกษาความต้องการของลูกค้า (Roos et.al. ; Hill & Jones, 2001) Duffy (2000) ลูกค้าเป็นตัวขับเคลื่อนการสร้างความสัมพันธ์นี้ให้เติบโตและการสร้างความสัมพันธ์นี้จะเปลี่ยนเป็นความภักดีของลูกค้าซึ่งคือจุดสำคัญขององค์การ (Bontis et.al., 2000) ซึ่งให้เห็นว่าทุนลูกค้าเป็นอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ในช่องทางการตลาด และความสัมพันธ์กับลูกค้าที่องค์การมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับผ่านการดำเนินธุรกิจ

ทุนองค์การ (Organizational Capital)

ทุนองค์การเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของทุนทางปัญญา ทุนองค์การถือได้ว่า

เป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ขององค์การซึ่งแสดงถึงความสามารถขององค์การเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรไม่มีตัวตนขององค์การ มาสูญเสียการรับรู้ได้เมื่อคนทุนที่จับต้องได้ เช่นความสามารถในการบริหาร การจัดโครงสร้างองค์การ แบบแผนการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น องค์การที่มีทุนองค์การดังที่กล่าวมาแล้ว จึงเป็นการสร้างความแข็งแกร่งทำให้องค์การสามารถปรับตัวเองให้ดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ลดความเสี่ยงและสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จมากที่กำหนดไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทุนองค์การจึงเป็นทุนโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์การ (Azadeh, 2017)

โดยภาพรวมทุนขององค์การจึงเกิดจาก การบูรณาการรวมตัวกันของเทคโนโลยีและความรู้จากการกระบวนการดำเนินธุรกิจ ที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นหลักการเพื่อเป็นแนวทางการทำางานและการสร้างรวมถึงแรงจูงใจโดยมีผลตอบแทนกำหนดไว้ให้รับรู้ แนวคิดของ Edvinsson & Malone, (1997) เกี่ยวกับทุนองค์การประกอบด้วย ศูนย์กลางการดำเนินการกระบวนการทางเทคโนโลยีและการผลิต การสื่อสารขององค์การ นโยบายและกลไกการสนับสนุนอื่น ๆ ส่วน Subramaniam & Youndt, (2005) เผริญว่า รากฐานของทุนองค์การได้มาจากความรู้และประสบการณ์และพัฒนามาเป็น การออกแบบโครงสร้างองค์การ และกระบวนการทำงานส่วน Baruch Lev, (2016) ขยายความว่าทุนองค์การไม่สามารถเขียนรายงานในงบการเงินได้ เพราะมีความซับซ้อนในการเกิด (Hui Wang, 2016)

ความสำคัญของทุนองค์การ ทุนขององค์การนับเป็นส่วนหนึ่งที่พัฒนามาจากทุนทางบัญญา ทุนขององค์การถือได้ว่า เป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปใช้จัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Azadeh, 2017) ทุนขององค์การอาจจะมีลักษณะที่ปรากฏให้เห็น เช่น คู่มือปฏิบัติงาน สูตรการผลิตสินค้า สิ่งพิมพ์และลิขสิทธิ์หรือเป็นแนวทางประเพณีปฏิบัติ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบการสื่อสารขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างคุณค่าในด้านการรับรู้ การมีส่วนร่วมและเพิ่มมูลค่าในส่วนของขยายสินค้าที่เพิ่มขึ้นหรือการลดต้นทุนการผลิต (Ordonez de Pablos, 2004; Kong & Prior, 2008)

ทุนเทคโนโลยี (Technology Capital)

ทุนเทคโนโลยี หมายถึง ทุนที่ใช้ไปในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และโครงการสื่อสาร ทรัพยากรที่จำเป็นต้องได้และทรัพยากรที่จำเป็นไม่ได้ ซึ่งทุนที่เกิดจากการจัดทำทรัพยากรที่จำเป็นต้องได้เป็นส่วนของทรัพยากรที่ใช้งานทางเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักร การเข้ามายิงการสื่อสารสนับสนุนรวมถึงระบบโปรแกรมเพื่อนำมาใช้ในการจัดการทางธุรกิจ เช่น ออกแบบ แบบขอใบอนุญาต (Bueno et.al., 2006) ทุนส่วนนี้จะถูกนำมาขับเคลื่อนโดยตรงและโดยอ้อม กับกระบวนการ พัฒนาภารกิจกรรมในการดำเนินงาน ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งที่เป็นรูปแบบทั่วไปและเฉพาะบุคคล (Customization) (Gregorio et.al., 2000) ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ บทบาทของทุนทางเทคโนโลยีได้รับ

การยอมรับอย่างสูง โดย Fernandez et. al., (2000) ให้ความหมาย ทุนทางเทคโนโลยีว่า รวมถึงทุนที่ได้มาซึ่งความรู้ และการนำความรู้ไปพัฒนาวัตกรรมสินค้า บริการหรือกระบวนการผลิต เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ นอกเหนือไป มุ่งมองของการบริหาร ที่ต้องการองค์ความรู้ไปปรับโครงสร้างองค์การหรือการสร้างแนวทางการบริหารแบบใหม่จึงมีการลงทุนในการพัฒนานวัตกรรมการบริหาร ในส่วนงานต่าง ๆ เช่น เทคนิคการจัดการและวิธีการทางการเงิน วิธีการทำงานและการตลาดที่มีลักษณะพิเศษ (Management Innovation) (Marcus, 2003)

การพัฒนาทุนมนุษย์และสมมติฐาน

ทุนภูมิคุณภาพ

มีรากฐานมาจากทุนภูมิการพัฒนาเศรษฐกิจมนุษย์ ในปี 1950 โดย Gary Becker, (1964) ทุนภูมิทุนมนุษย์ ได้สร้างโปรแกรมการวิจัยที่สมบูรณ์ในสาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา จากการศึกษาเชิงประจักษ์ ในการบรรยายพื้นฐานของทุนภูมิมนุษย์ การศึกษาเป็นตัวผลักดันให้เกิดผลผลลัพธ์ที่ดี ผ่านการลงทุนในทำงานเดียวกัน มูลค่าของการลงทุนในการศึกษาถูกกำหนดโดยรายได้ตลอดชีวิตของแรงงาน ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่บุคคลมี ซึ่งเป็นความรู้และทักษะที่ถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับคุณค่าส่วนบุคคลสำหรับตนเอง นายจ้างและสังคมโดยรวม ทุนภูมิทุนมนุษย์ถือว่าแรงงานเป็นสินค้าที่สามารถซื้อและขายได้ ทุนภูมิให้ความสำคัญกับการใช้แรงงานมาก การศึกษาและการฝึกอบรมทำให้พนักงานได้รับทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินการ

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

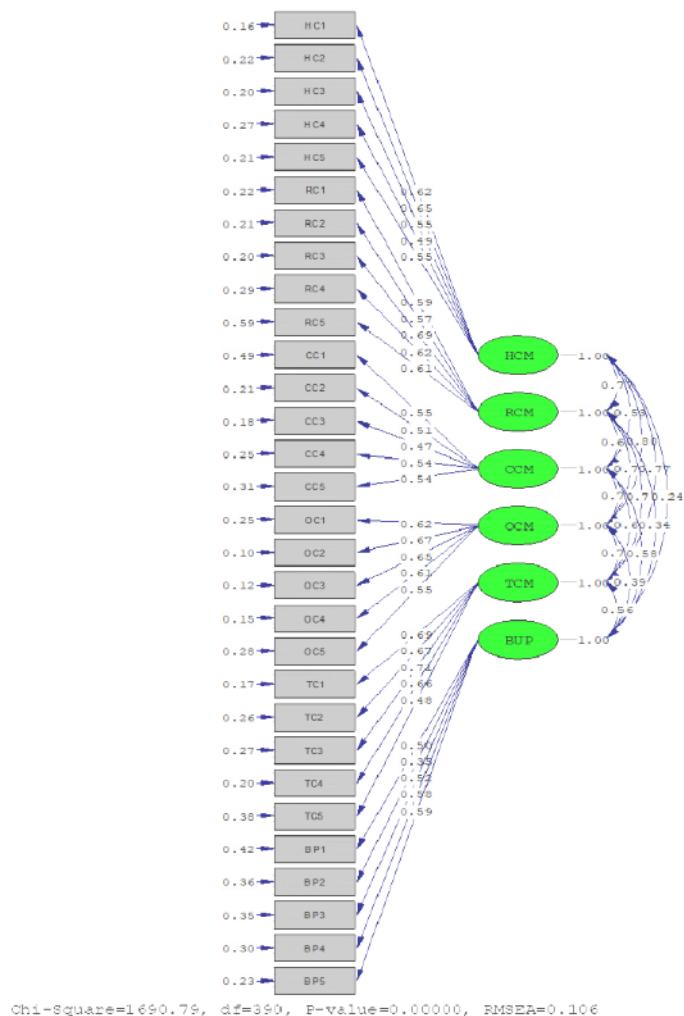
ทฤษฎีฐานทรัพยากร

ทฤษฎีนี้ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยบริษัท ต้องวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อวางแผนด้วยตนเองในตลาด ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทรัพยากรองค์การ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยภายใต้ขององค์กร ซึ่งสามารถที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขึ้น

ได้ มุมมองจากแหล่งข้อมูล (RBV) เริ่มต้นโดยผลงานของ Penrose, (1959); Barney, (1995) ได้นำมาอธิบายเพิ่มเติมว่า ทฤษฎีฐานทรัพยากรแสดงความต้องการสำหรับองค์กรที่พัฒนาทรัพยากรที่มีค่าและรวมไว้ด้วยกันเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในวิธีที่ไม่เหมือนใคร ทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กรสามารถเลียนแบบตัวอย่างได้ เช่น การใช้เทคโนโลยี แต่ความรู้ของมนุษย์ไม่สามารถทำได้ คนมีเอกลักษณ์พิเศษ (ความรู้โดยปริยาย) จึงหายากและยากที่จะคัดลอกหรือเลียนแบบ ดังนั้นหากเข้าใจเป็นทรัพยากรที่มีค่าภายในองค์กรแม้ว่าจะเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้

ผลการวิจัย

การตรวจสอบ CFA (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อคุณภาพเหมาะสมของการแบ่งตัวแปรในแต่ละปัจจัย (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

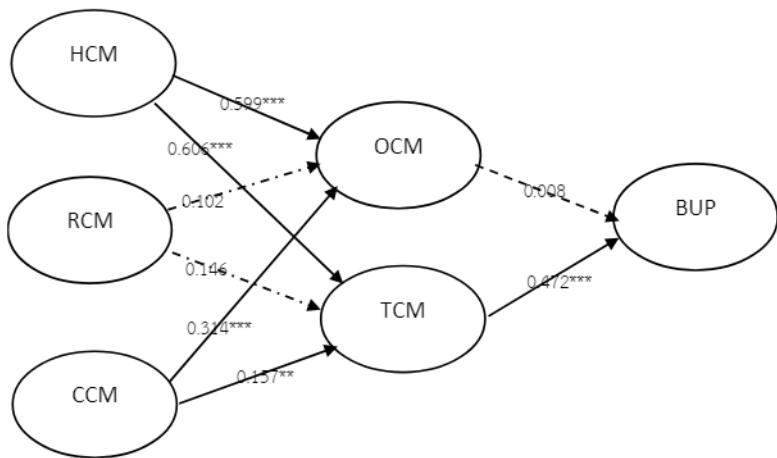
สมมติฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์	t-test	สรุปผล
HCM -> OCM	0.589***	7.599	สนับสนุน
HCM -> TCM	0.606***	7.147	สนับสนุน
RCM -> OCM	0.102	1.438	ไม่สนับสนุน
RCM -> TCM	0.146	1.866	ไม่สนับสนุน
CCM -> OCM	0.314***	6.099	สนับสนุน
CCM -> TCM	0.157**	2.920	สนับสนุน
OCM -> BUP	0.008	0.097	ไม่สนับสนุน
TCM -> BUP	0.472***	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 สมมติฐานที่มีผลบันไดน้อยที่สุดของแต่ละปัจจัย

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

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการ ปัจจัยทุนมนุษย์และทุนองค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมสูงกว่า ปัจจัยทุนสัมพันธ์ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมและกลางและยังอยู่ในภาคบริการมากจึงมีการใช้พนักงานทำงานเป็นส่วนใหญ่ ใน

ส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า “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 เมื่อวิเคราะห์ในระดับตัวแปรในมาตราวัดพบว่า รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงคือ “บริษัท มีการใช้เทคโนโลยี ที่สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ” และ “บริษัท สามารถตั้งทุนผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ โดยการใช้เทคโนโลยี”

นอกจากนี้ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า “ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนองค์กร

(OCM)" และ "ปัจจัยการบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มีอิทธิพลต่อการจัดการทุนเทคโนโลยี (TCM)" ยัง สอดคล้องกับผลงานศึกษาของ Thomas et al. (1996) ที่อธิบายว่าการลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์จะเป็นแรงผลักดันให้ พนักงานในองค์กร ร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังสนับสนุน ผลงานวิจัยของ Mohammad & Sadegheh (2016); Clark, (1993); Rainsbury et. al.(2002); Willington, (2005) ที่ศึกษาแนวทางความสำเร็จ ใน การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ มี ประสิทธิภาพเกิดจากกลยุทธ์การจัดการทุนมนุษย์ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อ นำไปสู่วัตกรรมซึ่งจัดได้ว่าเป็นทุนขององค์กร นอกจากนี้งานของ Read ในปี ค.ศ. 2000 ที่ศึกษา ปัจจัยที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรว่าเกิดจาก การลงทุนในด้านทุนมนุษย์ในด้านการตลาดและการผลิตด้วยการพัฒนาวิจัย รวมทั้งการผลักดันและ ปรับใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการผลิต (Julie & Lori, 2004) การสร้างทุนมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถรวมทั้งการจัดการความรู้ที่มี ประสิทธิภาพจะทำให้การแบ่งปันความรู้เป็นแบบ พหุคุณไปทั่วองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการสร้างทุนให้องค์กร ด้วย (Fukugawa, 2006) ผลการทดสอบ สมมติฐานในงานวิจัยนี้จึงสนับสนุนงานของ Fukugawa (2006) ด้วย

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงบริหาร

ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาได้ผลว่าการ ชูภารกิจ ควรจัดการทุนที่ จับต้องไม่ได้ ชัน ประกอบด้วยทุนมนุษย์ และทุนลูกค้า ซึ่งความ

เป็นจริง ทุนมนุษย์ก็ปัจจัยหนึ่งที่ เป็นการสร้างทุน ลูกค้า ทั้งในการรับรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อ นำมาออกแบบสินค้า/บริการให้ตรงกับความ ต้องการ ยิ่งในกรณีของธุรกิจบริการแล้ว การสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า นับเป็นปัจจัยที่สำคัญ อย่างยิ่งในการแข่งขัน ดังนั้นการจัดการธุรกิจ ขนาดย่อมและกลางถึงแม้จะมีจำนวนบุคลากรไม่ มากแต่ถ้าสามารถพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการลงทุนให้มี การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และ ความสามารถให้แก่พนักงาน ก็จะเป็นข้อเดลี่อ่อน การสร้างทรัพย์สินขององค์กรทั้งที่สิ่งที่จับต้องได้ คือมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์จากกำไรและมูลค่า จากฐานความรู้ที่เพิ่มขึ้น

การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงวิชาการ

ผลการวิจัยนอกเหนือจากการขยาย ฐานความรู้เรื่องความสำคัญของทุนมนุษย์ที่ ศึกษา กันในองค์กรขนาดใหญ่ในมิติของพนักงาน กับองค์กร มาสู่ธุรกิจขนาดกลางและย่อมที่มี จำนวนบุคลากรน้อยกว่า ที่มีโครงสร้างองค์กร ที่ อาจ จะ บ ริ หาร แบบ ท ร ร ู ป แบบ รวมทั้งผู้บริหารที่ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจด้วยว่า ทุนมนุษย์ ก็ ยังคง ดำรง ความ สำคัญ นอก จา ก นี้ ใน ต ร แบบ ที่ ศึกษา ยัง พ บ คว า ม ร ู้ ให้ ว่า ป จ จ ย กา ร จ ด กา ร ท ุ น ท े ค ท ่ น โ ล ย เป็น ป จ จ ย ส ง ฝ า น (mediator) ระหว่าง ป จ จ ย กา ร บ ร ิ หาร ท ุ น ท ุ น โ ล ย ก บ ผล ป ร ะ ค บ กา ร ท า ง ท ุ ร گ ิ จ และ ป จ จ ย กา ร จ ด กา ร ท ุ น ท է ค ท ่ น โ ล ย เป็น ป จ จ ย ส ง ฝ า น (mediator) ระหว่าง ป จ จ ย กา ร บ ร ิ หาร ท ุ น ท ุ น โ ล ย ก บ ผล ป ร ะ ค บ กา ร ท า ง ท ุ ร گ ิ จ ข อ ค น ပ บ น ี ສ า မ ร า ស น บ สน ุ น ผล กา ร ว ิ จ ย ท ี่ ใช ้ ิ น เช ิ ง บ ร ิ หาร ได ว า ก ่อน ท ี่ จะ จ ด กา ร ก บ ท ุ น ท า ง เท ค โ ล ย ต อง มี กา ร จ ด กา ร ท ุ น ท ุ น โ ล ย และ จ ด กา

ทุนองค์กร ให้มีประสิทธิภาพก่อนจะส่งผลต่อ

การขับเคลื่อนการจัดการทุนเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ปี 2562. กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พิ้งแอนด์พับลิชซิ่ง 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), The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects. *The Acadency 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. Petersburg, Russia*, 2010, 403-409.
- Kucharíková, 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.

