

## ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด

Members' Satisfaction on the Involvement of Klongchan Credit Union Cooperative Ltd.

in Baan Ua - arthorn Project.

จรัส โม่งปราณี<sup>1</sup>

Jumras Mongpraneet<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง พบว่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้ ร้อยละ 54 เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 50 ปี และแต่งงานแล้ว ร้อยละ 35 จบระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 40 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 39 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่มีความสม่ำเสมอของรายได้ จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อโครงการบ้านเอื้ออาทรโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ด้านสินเชื่อภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร และการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านอื่นๆ พบว่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์โดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านแบบฟอร์มการให้บริการรวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนด้านสินเชื่อภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทรโดยรวมสมาชิกผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านวงเงินและอัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนดให้ รวมถึงเกณฑ์ในการขอสินเชื่อ และด้านการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านอื่นๆ สมาชิกมีความพึงพอใจมากต่อการที่สหกรณ์ได้มีโครงการบ้านเอื้ออาทรขึ้นมา ซึ่งจากการศึกษาพบว่าโครงการนี้ให้ประโยชน์กับสมาชิกทำให้สมาชิกมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เพื่อปรับปรุงการดำเนินการของสหกรณ์ภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทรให้ดีขึ้นสหกรณ์ควรจัดให้มีการประชุมสมาชิกให้บ่อยขึ้นเนื่องจากจำนวนสมาชิกที่มากทำให้การประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงสมาชิกอาจไม่ทั่วถึงและควรมีการวัดความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อตัวสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่ทางสหกรณ์จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา การที่สหกรณ์มีโครงการบ้านเอื้ออาทรทำให้สมาชิกที่เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นดังนั้นควรมีการขยายโครงการต่อไป แต่การขยายที่รวดเร็วเกินไปจะต้องทำด้วยความระมัดระวังด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านเอื้ออาทร

<sup>1</sup> ภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จ. กรุงเทพฯ 10900

Department of cooperative, Faculty of Economics, Kasetsart University, Bangkank Campus, Bangkok 10900

## ABSTRACT

The purpose of this study is to examine member's satisfaction in participating Baan Ua-arthorn project with Klongchan Credit Union Cooperative Ltd. by using questionnaire to collect data and analyzed by descriptive statistic.

The result from 100 samples shows in terms of percentage of sample that 54% are females. Most of respondents age are between 21 – 50 years old and married. 35% have bachelor's degree or higher. 40% are employees. 39% have consistent earnings between Baht 5,001-10,000 per month and majority has constant earnings. The study of satisfaction in Baan Ua-arthorn project classifies the type of satisfaction into 3 facets such as cooperative staffs'service,credit under Baan Ua-arthorn project and other viewpoints of participating Baan Ua-arthorn project cooperative staffs'service has high satisfaction as a result of good documentation, nice service and staffs. In term of credit under Baan Ua-arthorn project ,in summarization, members highly satisfy either credit facilities or interest rates offered by cooperative,as well as credit terms and conditions.In addition in term of other viewpoints of participating Baan Ua-arthorn project,members highly satisfy towards providing Baan Ua-arthorn project by cooperatives. The study finds out that this project is advantageous to members and makes the better quality of life to them.

For improving process of cooperative under Baan Ua-arthorn project to be better,cooperative should hold meetings more frequent due to a large size of members,which makes public relation and paying attention to members unthoroughly, and constantly examine members'satisfaction towards cooperative in order to take results to improve service.The suggestions of this research.Providing Baan Ua-arthorn project by cooperative makes the benefits and the better quality of life to members who participate the project.There by cooperative should enlarge the project ,but the excessively speedy expander has to do cautiously,too.

**Keywords :** Satisfaction, Credit Union Cooperative, Baan Ua – arthorn

E-mail : [tuku\\_200@yahoo.co.th](mailto:tuku_200@yahoo.co.th)

## คำนำ

ในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันในทุกๆด้านสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ฯลฯ ส่งผลให้ผู้คนในทุกๆระดับจะต้องดิ้นรนเพื่อการอยู่รอด ทุกครอบครัวไม่ว่าจะอยู่ในสังคมระดับใดก็ตามต่างต้อง ทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 โดยเฉพาะที่อยู่อาศัย ภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีที่อยู่ถาวรที่มั่นคงของประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย จึงได้ส่งเสริมให้กลุ่มคนดังกล่าวรวมกลุ่มกันจัดตั้งเป็นสหกรณ์ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด เป็นสหกรณ์แห่งหนึ่งที่มาดำเนินการในเรื่องนี้โดยได้ร่วมมือกับการเคหะแห่งชาติ ในการดำเนินโครงการบ้านเอื้ออาทรซึ่งเดิมธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อแก่ผู้ซื้อบ้านแต่ในระยะหลังธนาคารที่ร่วมโครงการดังกล่าวปฏิเสธการให้สินเชื่อทำให้ผู้จองซื้อบ้านเอื้ออาทรไม่สามารถซื้อบ้านได้ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนอย่างมาก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จึงเข้ามาทำหน้าที่ให้สินเชื่อแทนธนาคาร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวถูกตั้งคำถาม

มากมายถึงความเหมาะสมในทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างไรก็ตามการดำเนินการโครงการนี้จะยังยืนต่อไปได้หรือไม่นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและสังคมแล้วยังขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย

### อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด เนื่องจากสมาชิกของสหกรณ์มีขนาดใหญ่ มีการดำเนินการกระจายอยู่หลายพื้นที่ทำให้ข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้จึงได้เลือกทำการศึกษาเฉพาะกรณีของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด สาขาศรีราชา จ.ชลบุรี ตามคำแนะนำของสหกรณ์

ข้อมูลในการศึกษานี้มี 2 ประเภท คือข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด สาขาศรีราชา จ.ชลบุรี ที่มีอยู่ทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 2,205 คน ซึ่งถือว่าเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้สำหรับขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมซึ่งคำนวณโดยสูตร Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$  คือ 96 ตัวอย่าง ทั้งนี้ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้มาโดยการสุ่มแบบมีจุดมุ่งหมาย(Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในกรณีนี้คือ แบบสอบถามโดยสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด คำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสม่ำเสมอของรายได้ และคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกของสหกรณ์ที่มีต่อโครงการบ้านเอื้ออาทร

ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากรายงานประจำปีของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสม่ำเสมอของรายได้ โดยใช้สถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกด้านต่างๆ ทำโดยใช้ข้อมูลที่เก็บตามวิธี Likert Scale ซึ่งในแต่ละคำถามจะมีตัวเลือก 5 คำตอบ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 5
พึงพอใจมาก	คะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	คะแนน 3
พึงพอใจน้อย	คะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน 1

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามข้างต้นจะมากำหนดค่าเฉลี่ย จากนั้นนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนมาตรฐาน<sup>1</sup> ของระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ดังนี้

<sup>1</sup> เกณฑ์ความกว้างของระดับคะแนนคำนวณโดยนำค่าคะแนนสูงสุดหักด้วยค่าคะแนนต่ำสุดแล้วนำผลที่ได้มาหารด้วยจำนวนระดับที่แบ่ง จากนั้นนำค่าที่ได้ไปบวกกับค่าต่ำ

พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน

หากคะแนนตกอยู่ในระดับใดก็หมายความว่ามีความพอใจในระดับนั้น

### ผลการทดลองและวิจารณ์

การสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง พบว่าร้อยละ 54 ของตัวอย่างเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 50 ปี และแต่งงานแล้ว ร้อยละ 35 จบระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 40 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 39 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ของรายได้มีความสม่ำเสมอ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทร ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ด้านสินเชื่อภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร และด้านอื่นๆ สำหรับการศึกษาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในการจัดเตรียมและเอกสารต่างๆ เช่น เอกสารการสมัครเข้าร่วมโครงการ หรือ เอกสารการขอสินเชื่อ เป็นต้น ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62 ส่วนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้แต่ละขั้นตอน สมาชิกมีความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.56 และ ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิก สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.25 โดยรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อยู่ระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ครบถ้วน	12 (12.0)	43 (43.0)	41 (41.0)	3 (3.0)	1 (1.0)	3.62	มาก
2. การให้บริการและระยะเวลา ที่ใช้แต่ละขั้นตอน	15 (15.0)	41 (41.0)	33 (33.0)	10 (10.0)	1 (1.0)	3.56	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่สมาชิก	9 (9.0)	29 (29.0)	45 (45.0)	12 (12.0)	5 (5.0)	3.25	ปานกลาง
<b>ด้านการบริการ</b>						<b>3.47</b>	<b>มาก</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

การศึกษาด้านสินเชื่อกายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร พบว่าสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในวงเงินกู้ตามที่สหกรณ์จัดให้ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 และความพึงพอใจที่มีต่ออัตราดอกเบี้ย ระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16 ส่วนเกณฑ์ในการขอสินเชื่อสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.45 โดยรวมสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสินเชื่อกายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทรมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.34 (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสินเชื่อกายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. วงเงินกู้ตามที่สหกรณ์จัดให้	9 (9.0)	36 (36.0)	46 (46.0)	5 (5.0)	4 (4.0)	3.41	มาก
2. ความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ย	7 (7.0)	30 (30.0)	44 (44.0)	10 (10.0)	9 (9.0)	3.16	ปานกลาง
3. เกณฑ์ในด้านการขอสินเชื่อ	13 (13.0)	33 (33.0)	44 (44.0)	6 (6.0)	4 (4.0)	3.45	มาก
<b>เฉลี่ย</b>						<b>3.34</b>	<b>มาก</b>

**ที่มา :** จากการสำรวจ

การศึกษาพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านอื่นๆโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21 โดยแบ่งเป็น ด้านชีวิตความเป็นอยู่หลังจากการเข้าร่วมโครงการ สมาชิกมีความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.58 ส่วนการได้รับประโยชน์ด้านต่างๆจากการเป็นสมาชิก คือสวัสดิการทั่วไป เช่น อุปสมบท แต่งงาน คลอดบุตร จัดพวงหรีดร่วมงานศพ เป็นต้น ซึ่งการที่จะได้รับประโยชน์ดังกล่าวได้สมาชิกจะต้องสมัครสวัสดิการสมาชิกและครอบครัวก่อน พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.53 การได้รับสิทธิ์บ้านเอื้ออาทร สมาชิกมีความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.52 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านอื่นๆ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่หลังจากเข้าร่วมโครงการ	14 (14.0)	38 (38.0)	42 (42.0)	4 (4.0)	2 (2.0)	3.58	มาก
2. การได้รับประโยชน์ด้านต่างๆ จากการเป็นสมาชิก	4 (4.0)	15 (15.0)	31 (31.0)	30 (30.0)	20 (20.0)	2.53	น้อย
3. การได้รับสิทธิบ้านเอื้ออาทร	16 (16.0)	33 (33.0)	41 (41.0)	7 (7.0)	3 (3.0)	3.52	มาก
<b>เฉลี่ย</b>						<b>3.21</b>	<b>ปานกลาง</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

### สรุปผลและเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการเข้าร่วมโครงการบ้านเอื้ออาทรใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ด้านสินเชื่อภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร และด้านอื่นๆ สรุปได้ว่าในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์โดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านการจัดเตรียมแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ การให้บริการรวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนด้านสินเชื่อภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทรโดยรวมสมาชิกผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านวงเงินและอัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนด รวมถึงเงื่อนไขหรือเกณฑ์อื่นๆ ในการขอสินเชื่อ ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่นๆพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการที่สหกรณ์ได้มีโครงการบ้านเอื้ออาทรขึ้นมา ซึ่งจากการศึกษาพบว่าโครงการนี้ให้ประโยชน์กับสมาชิกทำให้สมาชิกมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วสมาชิกจะมีความพึงพอใจต่อการที่สหกรณ์มีโครงการบ้านเอื้ออาทร แต่การที่โครงการมีการขยายตัวเร็วเกินไปอาจทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการแก่สมาชิกลดลง ความล่าช้าของการให้บริการอาจเกิดขึ้น สหกรณ์อาจจึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างและวิธีการบริการใหม่

### เอกสารอ้างอิง

- ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด. 2524. **คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน**. กรุงเทพมหานคร.  
 ชุมชุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด. 2534. **คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน**. กรุงเทพมหานคร.  
 ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2534. **การบริหารงานบุคคลภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.  
 สุวรรณภา ธวัชโชติ. 2544. **วิธีวิจัยทางสหกรณ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
 Thomas A. Stewart. 1998. **Intellectual Capital**: London: Nicholas Brealey.