

แนวคิดทุนทางสังคมองค์การ : หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ยุคฐานชีวิตวิถีใหม่

THE ORGANIZATIONAL SOCIAL CAPITAL: STRATEGIC
MANAGEMENT OF THE NEW NORMAL ERA

วิเชียร จันทะเนตร

Wichian Chanthanet

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาคพิเศษ (สำหรับผู้บริหารและผู้มีประสบการณ์)

มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร

Bachelor of Arts Program in Management (Special Program) Krirk University, Bangkok

E-mail: chanthanet_w@hotmail.com

Received: December 1, 2020

Revised: January 23, 2021

Accepted: January 29, 2021

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมุ่งแสวงหาเครื่องมือทางการบริหารที่มีความยืดหยุ่นและทุนทางสังคมสูง เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บทความนี้จึงมีจุดมุ่งหมายในการบ่งชี้คุณลักษณะทุนทางสังคมองค์การ ประกอบด้วยมิติโครงสร้าง ความสัมพันธ์ และองค์ความรู้ โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรม เสนอเนื้อหาครอบคลุมความเป็นมา คำจำกัดความ และชุดตัวแบบที่มีความโดดเด่นด้านดัชนีชี้วัดที่แม่นยำ อ้างอิงตามผลวิจัยของนักวิชาการบางส่วนในปี ค.ศ. 2020 ซึ่งได้ยืนยันถึงแนวคิดทุนทางสังคมขององค์การมีความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรมการบริหารและการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในฐานะช่องทางในการไหลข้อมูลให้เอื้อต่อการทำงาน และเป็นพลังทางสังคมในการสร้างความสามัคคี ก่อให้เกิดความร่วมมือภายใต้บรรทัดฐานของสังคมที่มีศักยภาพในการปรับตัวช่วยเหลือ และไว้วางใจต่อกันอย่างสูง ตลอดจนตระหนักถึงเป้าหมายของพันธกิจและสร้างองค์ความรู้ อย่างมีแบบแผนเพื่อแบ่งปันกันอย่างมีระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเพิ่มค่านิยมและการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือการจัดการองค์การในยุคฐานชีวิตวิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ

ทุนทางสังคมองค์การ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ฐานชีวิตวิถีใหม่

ABSTRACT

In this situation, today's businesses need to seek flexible methods and high social capital to survive and grow during change. This article aims to identify the characteristics of organizational social capital: structural, relational, and cognitive

dimensions via using a literature review method. The contents include the background, definition, and model with the construct validity of some researchers' findings are in 2020. It confirmed the importance of organizational social capital to the fundamental principle in determining the creation the administrative innovation and strategic management by creating a network of relationships as a channel to flow information works and was a social force that creates unity. The cooperation on normative has the potential to adapt, help, and trust. As well as cognizant of missions, goals, and building of knowledge with a learning plan for systematic sharing. All of these contributing factors to the enhancement of values and unity action. Moreover, it can be used to effective organizational management tool in the new normal era. This will be reached to contribute to the development of a sustainable economy as well.

Keywords

Organizational Social Capital, Strategic Management, New Normal

บทนำ

แนวความคิดเรื่องฐานชีวิตวิถีใหม่หรือ New Normal ได้รับความสนใจอีกครั้งภายหลังการระบาดของเชื้อโรคอุบัติใหม่ “ไวรัสโคโรนา 2019” หรือ โควิด-19 (Covid-19) โดยก่อนหน้านี้ Peter and Jody (2005) เคยกล่าวไว้ในช่วงที่มีการระบาดของเชื้อไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ (H5N1) ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีผลทำให้วิถีความเชื่อและการปฏิบัติด้วยค่านิยมแบบเดิม จะถูกแทนที่ด้วยวิถีความปรกติใหม่และกลายเป็นความคุ้นชินใหม่ในที่สุด โดยนิยามปรากฏการณ์นี้ว่า “การเปลี่ยนแปลงฐานชีวิตวิถีใหม่” จากนั้นได้เกิดกระแสการวิพากษ์ต่อแนวคิดดังกล่าวนี้พอสมควร กระทั่งในปี ค.ศ. 2008 เกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินขึ้นที่ (Subprime) สหรัฐอเมริกา ก่อนจะลุกลามไปทั่วโลก ทำให้แนวความคิดเรื่องการปรับเปลี่ยนฐานชีวิตวิถีใหม่ได้รับการยืนยันหนักแน่นยิ่งขึ้น เมื่อประกอบกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ก่อนระบาดอย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยไม่สามารถควบคุมได้ในปัจจุบัน ยิ่งสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงของปรากฏการณ์กับการเปลี่ยนผ่านวิถีการปฏิบัติสู่ฐานชีวิตใหม่ล้วนเป็นจริงเสมอ

อย่างไรก็ตาม การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อแบบแผนการใช้ชีวิต จำต้องแปรเปลี่ยนไปเท่านั้น เพราะยังมีผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคม การเมือง และการบริหารราชการในหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ซึ่งกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) คาดการณ์ว่าปี ค.ศ. 2020-2021 เศรษฐกิจโลกอาจลดลงร้อยละ 3 (Gopinath, 2020) ดังนั้น ภารกิจสำคัญของรัฐบาลทั่วโลกคือ การแสวงหามาตรการรับมือกับความผันผวนด้านเศรษฐกิจและการระบาดวิทยา ที่มีประสิทธิภาพ กระนั้น การกำหนดแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ในหลายประเทศยังไม่สามารถลดจำนวนผู้ป่วยให้อยู่ในระดับที่ควบคุมได้ และมีเพียงบางประเทศเท่านั้น ที่ประสบความสำเร็จในการสกัดกั้นการแพร่ระบาดของโรคได้ดีเยี่ยมตามรายงานขององค์การอนามัยโลก เมื่อนำความสำเร็จ/ล้มเหลวนี้มาเทียบเคียงได้กับ

ภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการควบคุมพื้นที่เสี่ยงต่อการติดต่อของเชื้อโควิด-19 ของรัฐบาล พบว่า กลุ่มธุรกิจในการบริการ/การท่องเที่ยวคือกิจการที่ได้รับผลกระทบโดยตรง และแม้ว่าภาครัฐจะมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือบางส่วนแล้ว ก็ยังคงทำให้สัดส่วนรายได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง (TDRI, 2020) อย่างไรก็ตามก็ยังมีธุรกิจที่ศักยภาพสูง สามารถบริหารกิจการให้เติบโตได้ต่อเนื่องท่ามกลางวิกฤติเศรษฐกิจ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ รวมถึงการให้บริการรับส่งสินค้า/อาหารแบบเดลิเวอรี่ ไม่ว่าจะเป็น Amazon Shopee, Lazada, Lalamove, Grab Food, Food Panda และ Line Food ฯลฯ โดยเฉพาะ Amazon พบว่ามียอดขายเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 40 และมีการจ้างงานเพิ่มขึ้นกว่า 1.3 แสนคน (The Bangkok Insight Editorial Team, 2020) เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงนวัตกรรมทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์นี้มีการประยุกต์ใช้พลังทางสังคมให้เกิดมูลค่า การสร้างเครือข่ายการทำงานใหม่ที่ให้ความรู้สึกร่วมกันของการเป็นเจ้าของร่วม มีความยืดหยุ่นของระยะเวลาและสถานที่ในการทำงาน การลดอำนาจควบคุมของสำนักงานเป็นการสร้างไว้นื้อเชื่อใจภายใต้ค่านิยมเดียวกัน รวมถึงรูปแบบการจ้างงานที่เปลี่ยนจากระบบเงินเดือนเป็นการประเมินตามชิ้นงาน เป็นต้น

ความสำเร็จของบริษัทต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บรรดานักบริหารรวมถึงนักวิชาการนำมาถอดบทเรียนและใช้เป็นกรณีศึกษาจำนวนมากในปี ค.ศ. 2020 จากสมมติฐานที่ว่า หากสังคมหรือองค์กรใดมีต้นทุนทางสังคม ย่อมส่งผลให้การรับมือวิกฤติการณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในงานวิจัยของ Carpiano and Moore (2020) Menzies, Orr and Paul (2020) Nguyen and Ha (2020) Prasetyo, Setyadharma and Kistanti (2020) Schulz and Rojas-De-Galarreta (2020) และ Wu (2020) ต่างยืนยันว่า การนำหลักการของทุนทางสังคมองค์กร ด้านการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ ความไว้วางใจ การยอมรับบรรทัดฐาน และการตระหนักรู้คุณค่าเครือข่าย เป็นปัจจัยมูลเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางภาวะความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม สืบเนื่องจากกิจกรรมการดำเนินงานมักถูกกำหนดขึ้นภายใต้โครงสร้างความสัมพันธ์แบบโครงข่ายที่มีความไว้นื้อเชื่อใจกันเป็นฐานในการแบ่งปันของสมาชิก ตลอดจนสร้างการตระหนักรู้ในแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ทุกคนสามารถบรรลุเป้าหมายเดียวกันนั้น ถ้วนสอดคล้องกับคุณลักษณะองค์ประกอบทุนทางสังคมองค์กร 3 มิติ คือ 1) มิติเชิงโครงสร้าง (Structural) ที่มีลักษณะการผูกมัดกันของเครือข่าย (Network Tie) เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางของเครือข่ายกิจกรรมการทำงานที่เป็นระบบ มีระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อกำหนดเครือข่ายที่ชัดเจน (Network Configuration) ทั้งยังสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร (Appropriable Organization) สามารถใช้เป็นช่องทางสนับสนุนบุคลากรที่ต้องการแลกเปลี่ยนแหล่งทรัพยากรภายในกับเครือข่ายภายนอกเมื่อมีความจำเป็น 2) ความสัมพันธ์ (Relational) อันเป็นพลังความสามัคคีของสมาชิกในเครือข่ายที่มีการร่วมมือกันอย่างแนบแน่น และสนับสนุนการดำเนินการภายใต้สัมพันธ์ภาพที่ดีมักเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในเครือข่ายที่มีความไว้วางใจกัน (Trust) โดยยึดมั่นในแนวทางการปฏิบัติและการยึดเกี่ยวทางใจ (Cohesiveness) ภายใต้บรรทัดฐานทางสังคม (Norms) เสมือนเป็นกรอบการปฏิบัติด้วยความตระหนักรู้ในภาระหน้าที่และสิ่งคาดหวังร่วมกัน (Obligations and Expectations) ในสิ่งที่บรรดา

สมาชิกของเครือข่ายพึ่งต้องกระทำ (Duties) 3) การตระหนักรู้ (Cognitive) เป้าหมายและพันธกิจร่วมกัน โดยใช้กระบวนการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ด้านค่านิยมการแบ่งปันความรู้ ด้วยภาษาและรหัส (Language and Code) ที่ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน อาจจะเป็นการอุปมาอุปมัย (Metaphors) การบอกเล่าเรื่องราว (Stories) ที่มีคุณค่าและสร้างแรงบันดาลใจแก่สมาชิกในเครือข่าย โดยที่กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าว ยังสามารถเสริมสร้างหรือแบ่งปันภูมิปัญญาและสนับสนุนให้องค์ความรู้ที่สมาชิกเคยสั่งสมไว้ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม (Nahapiet & Ghoshal, 1998) ทั้งนี้ การทำความเข้าใจหลักการพื้นฐานของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การ จึงบ่งชี้ถึงความสำคัญของหลักการบริหารที่เหมาะสมกับยุคการปรับเปลี่ยนฐานชีวิตวิถีใหม่ โดยเฉพาะข้อถกเถียงจำนวนมากเกี่ยวกับการนำมาใช้เพื่อรับมือวิกฤตการณ์โควิด-19 (Wu, 2020) อีกทั้งการประยุกต์ใช้แนวคิดทุนทางสังคมองค์การในฐานะเครื่องมือทางการบริหารองค์การยุคใหม่ ยังเป็นรากฐานสำคัญที่สามารถต่อยอดไปสู่กลยุทธ์ทางธุรกิจให้มีศักยภาพ และสร้างความเข้มแข็งได้อย่างยั่งยืนด้วยขีดความสามารถด้านการแข่งขันขององค์การอย่างแท้จริง (Nguyen & Ha, 2020) กล่าวคือ

ความสำคัญและเป็นมาของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การ

ด้วยองค์ความรู้ของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและคงอยู่ยาวนานนับทศวรรษนั้น สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจการทำนายหรืออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมในแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ความแข็งแกร่งแนวคิดมีจุดเริ่มต้นในคริสต์ศตวรรษที่ 16 ดังที่ปรากฏหลักฐานวิชาการกล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มศักยภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสมาชิกในกลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบคิดเดี่ยวทางสังคม (Hobbes, 1651) ถัดมาในคริสต์ศตวรรษที่ 18 เริ่มมีนักวิจัยใช้คำว่าทุนทางสังคมมาใช้อธิบายมุมมองของสินทรัพย์ที่ไม่ใช่ตัวเงินแต่มีพลังขับเคลื่อนสังคมให้เกิดมูลค่า และมีบทบาทในการหล่อหลอมพฤติกรรมของสมาชิกผ่านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน (Dewey, 1899) กระทั่งปีคริสต์ศตวรรษที่ 19 มีการเสนอมุมมองทุนทางสังคมในเชิงคุณค่าของสถาบัน ที่เป็น 1) การบ่มเพาะและหล่อหลอมเจตคติจากครอบครัว เพื่อนสนิทในโรงเรียน กลุ่มทางสังคมและเพื่อนบ้าน ที่มีความเชื่อของสังคมเป็นกรอบการปฏิบัติต่อกันอันเป็นพื้นฐานของมิตรภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน (Hanifan, 1916) 2) ทุนเชิงทรัพยากรที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ การเมือง และมีคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ (Weber, 1922) 3) กลุ่มภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ การรับรู้เป้าประสงค์ และสิ่งคาดหวังภายใต้สภาพแวดล้อมที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพันและการผูกมัดทางสังคม (Salisbury, 1969) 4) ความเชื่อมโยงกันระหว่างวิถีการดำรงชีวิตกับการส่งเสริมพลังอำนาจทางสังคม อีกทั้งยังเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง (Adam & Ronceive, 2003) ซึ่งมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการค้าของประเทศชิลีที่ให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางเชื่อมโยงความร่วมมือแบบเครือข่ายการค้าระหว่างประเทศ (Schulz & Rojas-De-Galarreta, 2020)

ไม่เพียงเท่านั้น แนวความคิดทุนทางสังคมยังจำแนกมุมมองตาม 1) สำนักความคิดเชิงทรัพยากรทางสังคม (School of Social Resource) โดยมุ่งความสนใจไปที่ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา (Bourdieu, 1986) สืบเนื่องด้วยภูมิปัญญาและการรับรู้คุณค่าของสังคมเป็นพลังขับเคลื่อน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน ทั้งยังเป็นแหล่งรวมทรัพยากรที่มีศักยภาพในการตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ต้นทุนด้านทรัพยากรในระดับต่ำ (Salajegh & Pirmoradi, 2013) ขณะที่ 2) สำนักความคิดเชิงบรรทัดฐานทางสังคม (School of Social Norm) สนใจอิทธิพลทางตรงของกระบวนการหล่อหลอมบุคคลโดยใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ค่านิยม หรือบรรทัดฐานทางสังคมและการครอบงำเชิงสถาบัน (Coleman, 1988) จึงมีอิทธิพลต่อความสามัคคี มีวินัย การเห็นพ้องกันในค่านิยมและวิถีปฏิบัติร่วมของสมาชิก ที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการเกื้อหนุนให้กลุ่มต่าง ๆ มีพลังร่วมทางสังคม (Putnam, 1995; Fukuyama, 1999) และ 3) สำนักความคิดเชิงเครือข่ายทางสังคม (School of Social Network) ที่มุ่งความสนใจการใช้เครือข่ายสร้างความสัมพันธ์แบบมีกระบวนการ และการจัดสรรรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการใช้อำนาจ หน้าที่ และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเชื่อมโยงปัจเจกบุคคลเข้ากับเครือข่ายและกิจกรรม มักกระทำผ่านช่องทางที่มีความสัมพันธ์แนบแน่นของสมาชิกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแบ่งปันองค์ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่เครือข่ายด้วยการยึดเกี่ยวใจสมาชิกด้วยการตระหนักรู้เป้าหมายเดียวกัน (Granovetter, 1985; Burt, 1998) สอดคล้องกับ Prasetyo, Setyadharna, and Kistanti (2020) เสนอบทบาทการขับเคลื่อนนวัตกรรมด้วยแนวคิดทุนทางสังคม ที่มีทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจสำคัญไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร

อย่างไรก็ดี ด้วยมุมมองอันหลากหลายทำให้องค์ประกอบของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งบ่งชี้มูลค่าที่เป็นทุน ถึงกระนั้น ยังมีความพยายามในการสร้างมาตรฐานระดับของทุนทางสังคมโดยใช้หลักคิดเชิงปริมาณเพื่อตรวจสอบกระบวนการ และระดับการดำรงอยู่ของทุนทางสังคมในองค์กร โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) บรรทัดฐาน (Norms) ทางสังคมที่ช่วยหล่อหลอมพฤติกรรมให้สอดคล้องและง่ายต่อการเอื้อประโยชน์ต่อกัน 2) เครือข่าย (Network) อันเปรียบได้กับช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เช่น ทักษะ ความสามารถและการร่วมมือกันของบุคลากร โดยที่เครือข่ายยังเป็นกลไกสนับสนุนการสร้างคุณค่าในตัวบุคคล และการตระหนักรู้มูลค่าร่วมกัน 3) การคาดหวัง (Expectations) ผลลัพธ์ตามภาระหน้าที่ โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อความเชื่อมั่น การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการมีพลังร่วมของสังคม ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกิจกรรมที่บรรลุตามเป้าประสงค์ของตนเองและส่วนรวม (Coleman, 1988) เช่นเดียวกับแนวคิดของ Nahapiet and Ghoshal (1998) มุ่งเน้นความสนใจไปที่องค์ประกอบของทุนทางสังคมในบริบทองค์กร คือ 1) โครงสร้างการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลแบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก สะท้อนได้จากระดับการยอมรับระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อผูกมัดของเครือข่ายหรือปทัสถานทางสังคม 2) รูปแบบความสัมพันธ์ทั้งในลักษณะการเกาะเกี่ยวหรือยึดโยง รวมถึงระดับแนบแน่นและผ่อนคลาย โดยทั้งหมดนี้มักเกิดขึ้นภายใต้กรอบของความไว้วางใจและการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน รวมถึงการให้ความร่วมมือและการยอมรับความแตกต่างของค่านิยมสมาชิกอื่นในเครือข่าย และ 3) องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้พันธะสัญญาและความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายเดียวกัน โดยมีการสร้างและแบ่งปันความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การรับรู้ขอบข่ายอำนาจ บทบาท หน้าที่รับผิดชอบของสมาชิกในเครือข่าย เป็นต้น

กล่าวสรุปคือ ดัชนีชี้วัดของทุนทางสังคมองค์การเปรียบเสมือนภาพสะท้อนคุณค่าของเครือข่ายซึ่งสามารถบ่งชี้ลักษณะของทุนเชิงทรัพยากร ที่มีความพร้อมเพียงด้านพฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์และการพร้อมใจเข้าร่วมกิจกรรม โดยจำแนกได้ 2 ระดับ คือ 1) ระดับที่เป็นแหล่งรวมความตั้งใจและพร้อมเพียงในการเข้าร่วมกลุ่มย่อย การมีส่วนร่วมกำหนดเป้าประสงค์และร่วมดำเนินการด้วยความคาดหวังในผลลัพธ์ต่อส่วนรวม โดยมีบรรยากาศความไว้วางใจเป็นกลไกขับเคลื่อนให้เกิดพลังความสามัคคี 2) ระดับกรอบธรรมเนียมและบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาสังคมอย่างเป็นเอกภาพและยั่งยืน โดยที่สมาชิกต่างยอมรับค่านิยมและใช้เป็นบรรทัดฐานร่วมกันเพราะมีผลต่อการยึดถือปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งยังช่วยผ่อนคลายความกดดันในการใช้ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่เป็นทางการ จึงช่วยลดทอนความเคร่งครัดตามสายบังคับบัญชาในระบบราชการ (Leana & Van Buren, 1999) และความสำคัญอีกประการคือการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ดี มีการส่งเสริมสัมพันธภาพของบุคลากรให้สามารถประสานงานความร่วมมือกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน (Cohen & Prusak, 2001; Nguyen & Ha, 2020) จึงสอดคล้องกับคำจำกัดความของแนวคิดทุนทางสังคม ต่อไปนี้

ความหมายของทุนทางสังคมองค์การ

จากความเป็นมาและพัฒนาการของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การโดยจำแนกการศึกษาเป็น 2 บริบท คือ บริบทชุมชนและบริบทองค์การ เช่น ลักษณะเครือข่ายของชุมชนกับเครือข่ายเชิงโครงสร้างขององค์การ ความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระดับปัจเจก ชุมชน และระดับชาติกับความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคลากรในองค์การ ฯลฯ แม้ส่งผลให้คำจำกัดความทุนทางสังคมเป็นไปอย่างหลากหลาย ถึงกระนั้น ความหมายที่เป็นรูปธรรมมากที่สุด จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

1) มุมมองภายใน หมายถึง แหล่งรวมองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ เรื่องเล่า และการปฏิบัติต่อ ๆ กันมาจนกลายเป็นฐานความรู้ที่ช่วยพัฒนาสติปัญญา การรับรู้ตัวตนและค่านิยมส่วนบุคคลที่มีความแตกต่าง และนำไปสู่การทำงานร่วมกันด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นช่วยเหลือส่วนรวมด้วยใจที่ผูกพันกันของสมาชิก (Coleman, 1988) โดย Putnam (1995) กล่าวว่า ทุนทางสังคมคือการเอื้อประโยชน์เชิงเศรษฐกิจโดยมีสัมพันธภาพและความไว้วางใจเป็นพื้นฐานให้เกิดความเอื้ออาทรและช่วยลดทอนความเห็นแก่ตัวของปัจเจกบุคคล จึงเปลี่ยนทัศนคติจากตัวฉัน (I) เป็นพวกเรา (We) ทั้งยังเชื่อมโยงกับคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์การในด้านความเชื่อ ค่านิยม และการถือปฏิบัติ

2) มุมมองภายนอก หมายถึงคุณลักษณะทางพฤติกรรมที่เกิดจากการเชื่อมโยงเครือข่ายทางสังคมด้วยกรอบขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่มีความสอดคล้องกันในเครือข่ายของความสัมพันธ์แบบไม่ทางการแต่กำหนดใช้เป็นกลไกของเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์แบบทางการ เช่น การประสานความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยการตระหนักรู้บรรทัดฐานแบบไม่มีเอกสารระบุเป็นข้อกำหนด ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับให้ต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ โดยใช้ความสมบูรณ์ของเครือข่ายความสัมพันธ์แนวราบที่เกิดขึ้นระหว่างปัจเจกบุคคล หน่วยงาน และขั้นตอนการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เช่นเดียวกับการประสานความร่วมมือแบบแนวตั้งระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีไม่เป็นทางการ นั้นคือ 1) การเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับตัวผู้นำของบุคลากรในองค์กร 2) การสนับสนุนในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน 3) การไหลเวียนของข้อมูลการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วและทั่วถึง (Woolcock , 1998) โดยที่เครือข่ายของบุคลากรสามารถเข้าถึงทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหรือความเชี่ยวชาญบางประการที่ตนเองหรือหน่วยงานมีข้อจำกัด ผ่านช่องทางการไหลของข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างเหมาะสม (Coleman, 1988) อีกทั้งยังเป็นสะพานเชื่อมโยงสังคมสู่การเรียนรู้พึ่งพากันของเครือข่ายภายในสู่ภายนอก

กระนั้น ยังมีนักวิชาการบางส่วน (Nahpiet & Ghoshal, 1998; Leana & Pil, 2006; Andrews, 2010; Maurer, Bartsch & Ebers, 2011; Chanthanet, 2020) ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณลักษณะความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงผลลัพธ์ที่มีร่วมกันของเครือข่ายทางสังคมทั้งภายในและภายนอก โดยที่รูปแบบการประสานความร่วมมือเป็นโครงข่าย มีการถักทอโยงใยเป็นสายสัมพันธ์อันดี จนกลายเป็นแบบแผนของความไว้วางใจในที่สุด เช่นเดียวกับ Adler and Kwon (2002) อธิบายถึงสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากความผูกพันทางใจช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารเป็นไปด้วยความเข้าใจ ประกอบกับการสนับสนุนข้อมูลภายในที่มีความเที่ยงตรงเป็นธรรม ย่อมทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์องค์กรที่ได้ตั้งไว้ (Andrews, 2010) ทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีต้นทุนต่ำและไม่เสื่อมมูลค่าจากการใช้งานเหมือนทุนประเภทอื่น (Ghoshal & Moran, 1996; Houghton, Smith, & Hood, 2009)

โดยสรุปคือ ทุนทางสังคมองค์กรเป็นคำจำกัดความในมุมมองเชิงโครงสร้าง (ภายนอก) และการรับรู้ (ภายใน) โดยทั้ง 2 มุมมองมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่เป็นสินทรัพย์อันมีคุณค่าขององค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างทางสังคมแบบเครือข่ายที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกภายใต้เครือข่ายความสัมพันธ์แบบทางการและไม่ทางการ และการผูกพันกันด้วยความเชื่อถือ มั่นใจในเป้าหมาย พันธกิจ ตลอดจนผลสำเร็จที่คาดหวังร่วมกัน ประการสำคัญคือ ทุนทางสังคมองค์กรจะไม่เสื่อมมูลค่าจากการใช้งานเหมือนทุนประเภทอื่น แต่จะเป็นการเพิ่มระดับให้มีมากยิ่งขึ้น เมื่อบุคลากรร่วมใช้หรือแบ่งปันผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ตลอดจนคุณลักษณะทุนทางสังคมที่มาจากความร่วมมือ และความไว้วางใจระหว่างกันเพราะเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมระดับทุนทางสังคมภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าของการปฏิบัติต่อกันและเป็นบรรทัดฐานที่ดีงามอันนำไปสู่พลังทางสังคม และเป็นแหล่งรวบรวมความรัก ความปรารถนาดี และมีการเอื้ออารีกันในเครือข่าย

กรอบแนวคิดของทุนทางสังคมองค์กร

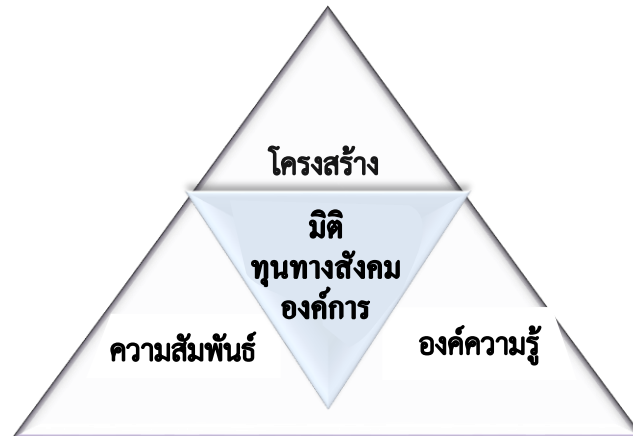
ทุนทางสังคมเป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่มีนักวิชาการนำมาขยายความตามมุมมองการศึกษา ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จึงเป็นเหตุผลให้การตีความและการสร้างดัชนีวัดมีความหลากหลายถึงกระนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าแนวคิดทางทุนสังคมองค์กรสามารถจำแนกได้ 2 ประการเป็นสำคัญ

1) จำแนกตามระดับ (1) บุคคล เป็นทุนทางสังคมองค์การระดับปัจเจก ซึ่งจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของสมาชิกหรือบุคลากรในเครือข่ายที่ดำรงอยู่ทั้งแนวราบและแนวตั้ง โดยการติดต่อสื่อสารหรือการร่วมกิจกรรม ซึ่งจะเกิดขึ้นภายใต้สัมพันธภาพส่วนบุคคลเท่านั้น (2) กลุ่มบุคคล เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม หรือความเป็นสมาชิกเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม/เครือข่าย รวมถึงการยอมรับตัวตนซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากร จากนั้นจึงขยายการพัฒนาไปสู่ทุนทางสังคมขององค์การ ตามลำดับ และ (3) เครือข่าย มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันแบบกึ่งทางการ และไม่เป็นทางการภายใต้คุณลักษณะเชิงโครงสร้างทางสังคมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ กติกาหรือมารยาททางสังคม ด้วยระบบการให้คุณค่าและกรอบธรรมเนียมการปฏิบัติหรือสิ่งกำหนดกิจกรรมและการกระทำของบุคลากร (Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Akdere & Roberts, 2008)

2) จำแนกตามประเภท (1) มิติภายใน เป็นทุนทางสังคมองค์การด้านการตระหนักรู้ ระเบียบกฎเกณฑ์อันเป็นบรรทัดฐานทางสังคม โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ทางใจซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจของบุคลากร (2) มิติภายนอก เป็นทุนทางสังคมองค์การ เชิงโครงสร้างการปฏิสัมพันธ์แบบเครือข่าย ประกอบด้วยโครงข่ายความสัมพันธ์ในกิจกรรม 3 ด้านคือ คน งาน และกระบวนการ

ไม่เพียงเท่านั้น ทุนทางสังคมองค์การยังเปรียบเสมือนสินทรัพย์นามธรรมที่ดำรงอยู่ภายใต้เครือข่ายความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลและโครงสร้างหน่วยงาน โดยพื้นฐานสำคัญยังเกี่ยวข้องกับ ความไว้วางใจ การร่วมมือกันสร้างสัมพันธภาพที่ดีในเครือข่าย ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การ ขณะที่ แนวคิดเชิงโครงสร้างมุ่งความสนใจไปที่กระบวนการผูกโยงการแลกเปลี่ยนปัจจัยทรัพยากรและการแบ่งปันอรรถประโยชน์เชิงสาธารณะที่ดำรงอยู่ในองค์การ โดย Nahapiet and Ghoshal (1998) ระบุว่าเป็นภาพสะท้อนความสมบูรณ์แบบด้านความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การอันนำไปสู่การสร้างทีมงานที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมร่วมที่เป็นสินทรัพย์สร้างคุณประโยชน์แก่ปัจเจก เพื่อนร่วมงาน ทีม และองค์การ โดยเฉพาะปัจเจกบุคคลที่สามารถผนวกตัวเองเข้ากับเครือข่าย กลุ่มงาน โครงการ/สมาคม ย่อมมีผลทำให้กระบวนการทำงานสามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ทั้งนี้ ด้วยมุมมองแนวคิดที่มีความหลากหลายจึงเป็นเหตุให้นักวิชาการยังคงไม่มีฉันทามติใดเกี่ยวกับมาตรวัดทุนทางสังคมองค์การ ถึงกระนั้น ตัวแบบหรือชุดแนวคิดทุนทางสังคมองค์การของ Nahapiet and Ghoshal (1998) ที่มีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ มิติโครงสร้าง มิติความสัมพันธ์ และมิติองค์ความรู้ (ดังแสดงในภาพที่ 1) เป็นตัวแบบที่มีความโดดเด่นด้านองค์ประกอบการวัดและให้ผลบ่งชี้ที่มีความแม่นยำตรงระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับแนวคิดเชิงนามธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความสอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและบริบทการศึกษาที่กำหนดหน่วยวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์การ กล่าวคือ



ภาพที่ 1 มิติต้องประกอบของทุนทางสังคมองค์การของ Nahapiet and Ghoshal (1998)

ทุนทางสังคมองค์การมิติต้องโครงสร้าง

หมายถึง คุณลักษณะทุนทางสังคมที่มีเครือข่ายการปฏิสัมพันธ์ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการของบุคลากร รวมถึงลักษณะการเชื่อมโยงเครือข่ายความสัมพันธ์แบบบูรณาการทุกมิติ เพื่อให้องค์การสามารถตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงข้อมูลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง โดยใช้ช่องทางการแบ่งปันองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานภายในเครือข่าย มักเกิดขึ้นตามแนวนอนที่มีการโยกโยยถ่วงแล้วแผ่ขยายออกไปคล้ายใยแมงมุม และมีเป้าประสงค์สำคัญในการแบ่งปันข้อมูลหน่วยงานอย่างทั่วถึงทั้งเครือข่ายประกอบด้วย 3 ประการคือ

1) เครือข่ายความสัมพันธ์กับการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อกระบวนการทำงานสามารถใช้เป็นช่องทางในการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายที่มีความไวเนื้อเชื่อใจต่อกันเป็นบรรทัดฐาน ช่วยให้โครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่น การส่งผ่านข้อมูลมีความหลากหลายและเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ครอบคลุมความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเหมาะสม โดยการส่งต่อข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยการร่วมมือกันของบุคลากรในเครือข่าย รวมถึงผู้บริหารและส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการแบ่งปันข้อมูลด้วยความจริงใจ

2) การกำหนดค่าเครือข่าย เป็นเครื่องมือคัดกรองและอำนวยความสะดวกให้การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึง ด้วยข้อกำหนดที่มีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามสายงาน และการยอมรับในกระบวนการคัดกรองของเครือข่าย ล้วนจำเป็นต้องมีความผูกพันของสมาชิกเป็นฐานในการเชื่อมต่อข้อมูล ที่มีลักษณะการเคารพและให้เกียรติกันตามลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูลแต่ละระดับ ซึ่งจะทำให้การแบ่งปันข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ และมีขอบเขตการเข้าถึงชัดเจน สืบเนื่องด้วย การกำหนดเครือข่ายที่ชัดเจนช่วยให้กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในไปยังเครือข่ายภายนอก กระทำได้โดยปราศจากการหวาดระแวงต่อกันระหว่างสมาชิก จึงเป็นผลดีต่อการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ จากภายนอกและก่อให้เกิดนวัตกรรมการทำงานที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3) การบริหารจัดการเครือข่าย คือทุนทางสังคมองค์การที่มีความแข็งแกร่งในด้านสัมพันธภาพ เพื่อให้เครือข่ายสามารถรองรับหรือสนับสนุนกระบวนการถ่ายโอนข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการมุ่งเน้นกระจายอำนาจให้ผู้ปฏิบัติให้ตัดสินใจกระทำตามลำดับขั้น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าประสงค์ตนเองและหน่วยงาน และการสนองตอบความต้องการด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ รวมถึงการร่วมกันตรวจสอบกิจกรรมของเครือข่ายเพื่อขจัดข้อผิดพลาดร่วมกันนั้น มักเกิดขึ้นภายใต้ข้อกำหนดของระดับข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ในเครือข่ายหรือส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างเหมาะสม โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใดต่อกระบวนการพัฒนาเทคนิคและวิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานของบุคลากรและหน่วยงานในภาพรวม

ทุนทางสังคมองค์การมีจิตความสัมพันธ์

หมายถึง คุณลักษณะทุนทางสังคมที่มีระดับของความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ภายใต้บรรยากาศของการปรารถนาดีและเอื้ออาทรต่อกันเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะการไว้วางใจกันของปัจเจกบุคคล นำมาซึ่งความเชื่อใจกันภายในกลุ่มหรือเครือข่าย ทั้งยังเป็นการยอมรับบรรทัดฐานทางสังคมทั้งภายนอกและภายในร่วมกัน เพราะมีความสำคัญต่อรูปแบบพฤติกรรมส่วนบุคคล และการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ สอดรับกับสภาพแวดล้อมและเครือข่ายอย่างเหมาะสม ไม่เพียงเท่านั้น การประสานสรรพกำลังของส่วนงานด้านต่าง ๆ ในเครือข่าย ยังช่วยให้การปฏิบัติภารกิจมีแนวโน้มประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ แต่จำเป็นต้องมีองค์ประกอบย่อยสำคัญอีก 4 ประการคือ

1) ความไว้วางใจ บ่งชี้พฤติกรรมการยอมรับความเสี่ยงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึกของบุคลากร โดยวิเคราะห์จากความยากง่ายในการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลนอกเครือข่าย เช่น ข้อมูลด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ ข้อมูลด้านกลยุทธ์และแผนงานด้านต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งหากมีระดับความไว้วางใจต่อกันสูงนี้ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะเป็นไปด้วยความตั้งใจดีต่อกัน อีกทั้งความห่วงใยเอื้ออาทรแบ่งปันทักษะ ความรู้ และประสบการณ์การทำงานแก่เพื่อนสมาชิก สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับคุณค่า ความสามารถ และความเป็นสมาชิกภาพในเครือข่าย

2) บรรทัดฐาน อันเป็นกรอบธรรมเนียมหรือระเบียบกฎเกณฑ์ด้านความเชื่อและค่านิยมของสังคม โดยที่เครือข่ายถูกใช้เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมของบุคลากร อาจระบุเป็นคำพูดต่อกันว่า “สิ่งใดควรหรือไม่ควรกระทำ” ทั้งนี้ การมีฉันทามติร่วมกันเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อผูกมัดของเครือข่ายนั้น เป็นสิ่งบ่งชี้สำคัญเกี่ยวกับวิถีการปฏิบัติร่วมกันของเครือข่ายที่เป็นเอกภาพ และมักใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นระบบ มีแบบแผนอ้างอิงที่ชัดเจนแก่บุคลากร โดยเฉพาะระเบียบ ข้อบังคับและคู่มือการทำงาน จึงเปรียบเสมือนแหล่งอ้างอิงสำหรับกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และเสริมหนุนการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกเครือข่าย โดยที่พื้นฐานสำคัญคือการคิดวิเคราะห์และการเลียนแบบพฤติกรรม ล้วนเป็นวิถีทางสู่การปฏิบัติของบุคลากรที่มีลักษณะสอดคล้องกับวิถีปฏิบัติของเครือข่ายหรือสอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม

3) ภาระหน้าที่และความคาดหวัง เป็นความมุ่งมั่นของบุคลากรภายในเครือข่ายที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนงานตามการมอบหมายในปัจจุบัน และกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการในอนาคต จึงเปรียบได้กับการบรรยายคุณลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้และถูกใช้เป็นแหล่ง

อ้างอิงการตัดสินใจ โดยมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามพันธสัญญาต่อหน้าที่พึงมีของตนเองและส่วนรวม ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นและคาดหวังต่อการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีอรรถประโยชน์ต่อตนเอง หน่วยงาน และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนในเครือข่ายจะมีความเชื่อเดียวกันเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าตนเอง และส่งต่อคุณค่าเหล่านั้นแก่เครือข่าย

4) การระบุตัวตน เป็นการจำแนกสถานภาพสมาชิกรายบุคคลโดยใช้ทัศนคติของปัจเจกที่มีต่อความเป็นสมาชิกภาพ เช่น ระดับการมีส่วนร่วมหรือไม่ต้องการเข้าร่วมของสมาชิกในเครือข่าย ทั้งนี้ สมาชิกที่ตัดสินใจเข้าร่วมเครือข่ายยังคงใช้ความเชื่อค่านิยมส่วนบุคคลหรือบรรทัดฐานกลุ่มและเครือข่าย เป็นกรอบการเปรียบเทียบและอ้างอิงพฤติกรรมกรรมการแสดงออก เพื่อช่วยลดความหวาดระแวงระหว่างกัน อีกทั้งยังครอบคลุมถึงรูปแบบการสร้างบรรยากาศการร่วมมือกันด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมคิด ร่วมกระทำ และการผสานพฤติกรรมร่วมกันอันก่อให้เกิดอัตลักษณ์อย่างชัดเจนเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างสมาชิกในเครือข่ายกับสภาพแวดล้อม

ทุนทางสังคมองค์การมีองค์ความรู้

หมายถึง คุณลักษณะทุนทางสังคมด้านการตระหนักรู้ต่อตนเองและเพื่อนสมาชิก ในความเป็นเครือข่ายที่มีทุนทางปัญญาเป็นองค์ประกอบ โดยที่ภูมิปัญญาเหล่านี้ต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ การแบ่งปันองค์ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายเดียวกัน เช่น การเล่าเรื่องราวที่สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นบุคลากรและเครือข่ายให้ใช้ทักษะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน กล่าวได้ว่าเป็นการแบ่งปันเป้าประสงค์ย่อยของบุคลากรร่วมกัน โดยมีเป้าประสงค์หลักขององค์การเป็นสำคัญ โดยมีองค์ประกอบย่อย 2 ด้านคือ

1) รหัสและภาษาที่ใช้ร่วมกัน หมายถึง การจัดระเบียบข้อมูลทางประสาทสัมผัสการรับรู้ และกรอบการอ้างอิงเกี่ยวกับข้อปฏิบัติด้านต่าง ๆ ของกลุ่มหรือเครือข่าย เช่น การสังเกตและแปลความหมายภายใต้รูปแบบการสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เป็นสากลในการอธิบายพันธกิจและเป้าหมายของบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อกิจกรรมด้านต่าง ๆ ในองค์การ ให้เกิดการตระหนักรู้ความหมายร่วมกัน โดยเฉพาะการแสดงออกทางพฤติกรรมและการรับรู้ด้านอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกในเครือข่าย

2) เรื่องเล่าร่วมกัน หมายถึง กระบวนการสร้างความตระหนักรู้โดยใช้ตำนานเรื่องราวและคำอุปมาอุปมัยอันเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในเครือข่าย เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและธำรงรักษาไว้ซึ่งชุดของค่านิยมที่มีความหมายและมุมมองที่ต่อเนื่องและยาวนาน โดยการแลกเปลี่ยนข้อปฏิบัติและประสบการณ์ที่ฝังรากลึกกระหว่างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะผ่านการเล่าเรื่องที่สร้างแรงบันดาลใจและทำให้เกิดความเข้าใจในความรู้ที่นำไปใช้กับงานประจำในปัจจุบัน รวมถึงขั้นตอนของการพัฒนาวิถึปฏิบัติกับงานที่องค์การคาดหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต

กล่าวได้ว่า ชุดแนวคิดทุนทางสังคมองค์การของ Nahapiet and Ghoshal (1998) บ่งชี้ถึงคุณค่าของสังคมที่มีสมาชิกตระหนักรู้การประกอบสร้างมูลค่า ตลอดจนการใช้และแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน จึงเปรียบเสมือนสาธารณะสมบัติที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองคาพยพให้เกิดการพัฒนาที่มั่นคงยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fandino, Marques, Menezes and Bentes (2015) Putri and Yuniawan (2016) Kroll and Tantardini (2017) Chanthanet, (2020) Carpiano and Moore (2020) Menzies, Orr and Paul (2020) Nguyen and Ha (2020)

Prasetyo, Setyadharna and Kistanti (2020) Schulz and Rojas-De-Galarreta (2020) และ Wu (2020) พบว่า ทูทางสังคมองค์การมิติโครงสร้าง ความสัมพันธ์ และองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของระดับประสิทธิผลองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่บุคลากรมีความผูกพันต่อกันในระดับสูงย่อมมีผลให้กระบวนการภายในมีเอกภาพ การเชื่อมโยงกันของทรัพยากรภายในจึงมีความคล่องตัวสูง ประกอบกับการร่วมแรงใจกันของบุคลากรในเครือข่ายก็ยังหนุนเสริมให้วิถีปฏิบัติต่อกันเป็นไปด้วยความสอดคล้องตามกติกาสังคม ไม่เพียงเท่านั้น ความไว้วางใจกันในเครือข่ายยังช่วยลดความกังวลและความหวาดระแวงต่อกัน อีกทั้งยังเป็นส่งผลดีต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึก ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้ล้วนมาจากการอำนวยความสะดวก และการกระตุ้นบุคลากรให้รับรู้ค่านิยมการแบ่งปันข้อมูลแก่สาธารณะด้วยความจริงใจ ขณะเดียวกัน องค์การก็ต้องคำนึงถึงหลักความยุติธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรอย่างทันที่ สอดรับกับอิทธิพลการตระหนักรู้เป้าหมายและภารกิจอันเป็นและพันธกิจหลักขององค์การ ด้วยกระบวนการแบ่งปันความรู้โดยใช้ภาษาและรหัสในการสื่อสารผ่านตำนานและเรื่องเล่าอันแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและมูลค่าที่แท้จริงขององค์การ

บทสรุป

ด้วยคุณลักษณะเฉพาะเชิงโครงสร้าง ความสัมพันธ์ และการตระหนักรู้ ของแนวคิดทุนทางสังคม องค์การ มีอิทธิพลต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการในยุคฐานชีวิตวิถีใหม่ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต้องใช้เครื่องมือที่มีความยืดหยุ่นสูงและมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้้องค์การมีศักยภาพเพียงพอในการปรับตัว และสามารถนำพาธุรกิจก้าวข้ามสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนนั่นเอง อนึ่ง การเติบโตแบบก้าวกระโดดและความสำเร็จของธุรกิจขายสินค้าออนไลน์รวมถึงการรับส่งสินค้าและอาหารแบบเดลิเวอรี่นั้น สะท้อนให้เห็นนวัตกรรมการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการมาจากแนวคิดของทุนทางสังคมองค์การ ตามที่งานวิจัยบางส่วนในปี 2020 สรุปไว้ตรงกันว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ สืบเนื่องจากหลักการพื้นฐานของแนวคิดทุนทางสังคมองค์การ ประกอบด้วยเครือข่าย ความผูกพัน บรรทัดฐาน ความไว้วางใจ และการตระหนักรู้ โดย Nahapiet and Ghoshal (1998) พัฒนาชุดแนวคิดมาจากนักวิชาการต้นแบบแนวความคิดทุนทางสังคม (Bourdieu, 1986; Putnam, 1993; Coleman, 1990) บ่งชี้ให้เห็นถึงหลักเกณฑ์การชี้วัดทุนทางสังคมองค์การไว้ 3 มิติ คือ 1) โครงสร้างเชิงนามธรรมที่สานทอสมาชิกเข้าด้วยกันเป็นเครือข่าย 2) ความสัมพันธ์ที่เป็นเสมือนกาวใจช่วยยึดโยงระหว่างสมาชิกไว้ด้วยบรรทัดฐานและความไว้วางใจกัน 3) องค์ความรู้ที่มีต่อการแบ่งปันเป้าประสงค์ของตนเอง และองค์การ รวมถึงการตระหนักรู้ระดับจิตใจตนเองและผู้อื่นภายในเครือข่าย จึงกล่าวได้ว่า ทุนทางสังคมองค์การคือหลักคิดการรวบรวมสรรพประโยชน์อันเป็นสินทรัพย์ส่วนรวมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่องค์การ ด้วยการร่วมคิดร่วมทำบนรากฐานของความไว้วางใจและสายใยของการผูกพัน ผสานกับค่านิยมของแบบแผนทางวัฒนธรรมอันตั้งมั่นในหน่วยงาน ล้วนเสริมสร้างและสนับสนุนการเพิ่มพูนค่านิยมรวมถึงการกระทำที่เป็นเอกภาพภายใต้ลักษณะเชิงเครือข่ายความสัมพันธ์ที่แนบแน่น จึงก่อให้เกิดพลังทางสังคมขององค์การหรือเรียกได้ว่า “ทุนทางสังคมขององค์การ” ที่มีความสำคัญในฐานะเครื่องมือทางการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติในยุคฐานชีวิตวิถีใหม่ได้ผลลัพธ์ที่ได้อย่างแท้จริง

References

- Adam, F., & Roncevie, R. (2003). Social capital: Recent debates and research trends. **Social Science Information**. 42(2), 155–83.
- Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. **Academy of Management Review**. 27(1), 17-40.
- Akdere, M., & Roberts, P. B. (2008). Economics of social capital: Implications for organizational performance. **Advances in Developing Human Resources**. 10(6), 802–816.
- Andrews, R. (2010). Organizational social capital, structure, and performance. **Human Relations**. 63(5), 583-608.
- Bourdieu, P. (1986). **The Forms of Capital**. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258). New York: Greenwood.
- Burt, R. S. (1998). The gender of social capital. **Rationality and Society**. 10(1), 5-46.
- Carpiano, R. M., & Moore, S. (2020). So What's Next? Closing Thoughts for this Special Issue and Future Steps for Social Capital and Public Health. **Social science & medicine (1982)**. 257, 113013.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113013>.
- Chanthanet, W. (2020). **thun thāng sangkhom læ watthanatham ‘ongkān kap prasitthiphon khōng ‘ongkōn pokkhrōng sūan thōngthin** [Organizational Social Capital and Culture and Effectiveness of Local Administrative Organizations]. Doctoral dissertation. Krirk University.
- Cohen, D., & Prusak, L. (2001). **In good company: How social capital makes organizations work**. Harvard Business School Press.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. **American Journal of Sociology**. 94, S95-S120. Retrieved from www.jstor.org/stable/2780243
- Dewey, J. (1899). **The school and society**. In **Carbondale (Ed.)**, *The Middle Works of John Dewey*, (pp. 1-109). IL: Southern Illinois University Press.
- Fandino, A. M., Marques, C. M. V. A., Menezes, R. M. P., & Bentes, S. M. R. (2015). Organizational social capital scale based on Nahapiet and Ghoshal model: Development and validation. **Review of Business Research**. 4(2), 25-38.
- Fukuyama, F. (1999). **The great disruption: Human nature and the reconstruction of social order**. New York: Free Press.
- Ghoshal, S., & Moran, P. (1996). Bad for practice: A critique of transaction cost theory. **The Academy of Management Review**. 21(1), 13-47.

- Gopinath, G. (2020), The Great Lockdown: Worst Economic Downturn Since the Great Depression, **IMF Blog**. 14 April
- Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure. The problem of embeddedness. **American Journal of Sociology**. 91, 481-510.
- Hanifan, L. J. (1916). The Rural School Community Center. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science**. 67(1), 130-138.
<https://doi.org/10.1177/000271621606700118>
- Hobbes, T. (1651). **Leviathan**. London: Penguin classics.
- Houghton, S. M., Smith, A. D., & Hood, J. N. (2009). The influence of social capital on strategic choice: An examination of the effects of external and internal network relationships on strategic complexity. **Journal of Business Research**. 62(12), 1255-1261.
- Kroll, A. & Tantardini, M. (2017), Motivating and retaining government employees: the role of organizational social capital. **International Public Management Journal**. 22(2), 232-253.
- Leana, C. R., & Pil, F. K. (2006). Social capital and organizational performance. **Organization Science**. 17(3), 353-366.
- Leana, C. R., & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. **The Academy of Management Review**. 24(3), 538-555.
- Maurer, I., Bartsch, V., & Ebers, M. (2011). The value of intra-organizational social capital: How it fosters knowledge transfer, innovation performance and growth. **Organization Studies**. 32(2), 157-185.
- Menzies, J., Orr, S., & Paul, J. (2020). SME internationalization: The relationship between social capital and entry mode. **Management International Review**. 1-28.
- Nahapiet, J. E., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, **The Academy of Management Review**. 23(2), 242-266.
- Nguyen, H., & Ha, T. (2020). Social capital and firm performance: A study on manufacturing and services firms in Vietnam. **Management Science Letters**. 10(11), 2571-2582.
- Peter, M. S., & Jody, L. (2005). Bird Flu: Communicating the Risk. **Pan american Health Organisation / World Health Organisation**. p. 5. Retrieved 25 August 2020.
- Prasetyo, P. E., Setyadharma, A., & Kistanti, N. R. (2020). The Role of Social Capital in New Products Development and Business Competitiveness Enhancement. **International Journal of Scientific & Technology Research**. 9(3), 1838-1843.

- Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. **Journal of Democracy**. 6(1), 65–78.
- Putri, W. V., & Yuniawan, A. (2016). Organizational effectiveness: social capital and competitive advantage approach. **Jurnal Dinamika Manajemen**. 7(1), 76-90.
- Salajegheh, D. S., & Pirmoradi, N. (2013). Community- Based Disaster Risk Management (CBDRM) and providing a model for Iran. **Int J Eng Res Dev**. 7(9), 60-69.
- Salisbury, H. R. (1969). An exchange theory of interest groups Midwest. **Journal of Political Science**. 13(1), 1-32.
- Schulz, C. A., & Rojas-De-Galarreta, F. (2020). Chile as a transpacific bridge: brokerage and social capital in the Pacific Basin. **Geopolitics**. 1-24.
- TDRI: Thailand Development Research Institute. (2020). **The impact of COVID-19 on employment in the service sector of Thailand**. Retrieved from <https://tdri.or.th/2020/09/services-sectors-affected-by-the-covid-19>
- The Bangkok Insight Editorial Team. (2020). **The Bangkok Insight**. Retrieved from <http://www.thebangkokinsight.com/435166>
- Weber, M. (1922). **Economy and society: An outline of interpretive sociology**. Berkley, CA: University of California Press.
- Woolcock, M. (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. **Theory and Society**. 27(2), 151-208.
- Wu, C. (2020). Social capital and COVID-19: a multidimensional and multilevel approach. **Chinese Sociological Review**. 1-28.