

แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
โดยใช้แนวคิดทาง SROI
Methods for Evaluating The Performance of Community
Learning Center by SROI

พึงรัก ริยะขัน¹

Pungrak Riyakhan¹

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

E-mail : pungrakriyakhan@yahoo.com โทร. 08-7205-4385

ความนำ

เมื่อกล่าวถึงศูนย์เรียนรู้ชุมชน จุดเริ่มต้นของแนวคิดเกิดจากการที่กรมการพัฒนาชุมชนเตรียมไว้สำหรับเป็นพลังขับเคลื่อนโครงการหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง โดยแนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นไปยังชุมชนที่มีศักยภาพและมีทุนชุมชนที่หลากหลาย หากสามารถจัดรูปแบบการบริหารจัดการทุนชุมชนให้สนับสนุนการพัฒนาหมู่บ้าน เป็นการใช้พลังชุมชน โดยทุนชุมชนก็จะทำให้หมู่บ้านสามารถมีทักษะพัฒนาสู่ความยั่งยืน พึ่งพาตนเองได้ ดังนั้นศูนย์เรียนรู้ชุมชนถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสารความรู้ของชุมชนที่จะนำไปสู่การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้สำหรับประชาชนในชุมชน เป็นแหล่งเสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ การถ่ายทอด การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสืบทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรม ค่านิยม และเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งเป็นแหล่งบริการชุมชนด้านต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการเรียนรู้ ของชุมชน โดยเน้นการกระบวนการเรียนรู้เพื่อวิถีชีวิตของคนในชุมชน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ก่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ และมุ่งการพัฒนาแบบพึ่งตนเอง เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชน ที่ดำเนินการโดยประชาชน และเพื่อประชาชนที่จะก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้หลักการสำคัญของศูนย์เรียนรู้ชุมชน คือเป็นแหล่งเรียนรู้ทุกด้าน ทุกรูปแบบไม่เน้นการเรียนการสอนในห้องเรียน เป็นศูนย์กลางที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้ามาเรียนรู้ ค้นคว้าหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งการพบปะสังสรรค์ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือในการพัฒนาตนเองและชุมชน และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

การดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชนถือว่าเป็นประโยชน์กับประชาชนเพราะเป็นโครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์จากการพึ่งตนเอง ดังนั้น หากได้มีการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชนโดยใช้การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม เพื่อประเมินความคุ้มค่าด้านผลประโยชน์ทางสังคมจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และเพื่อการประเมินคุณค่าที่แผนงานหรือโครงการได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น ซึ่งคล้ายกับการวิเคราะห์ผลตอบแทนต่อการลงทุนที่ทำกันอย่างแพร่หลายในภาคธุรกิจ การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมมีหลักการโดยทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์หรือผลกระทบที่ถูกวัดและแปลงค่าเป็นหน่วยเงินเทียบกับเงินลงทุนที่ใช้ไป แต่ทั้งนี้การวิเคราะห์ไม่ได้มุ่งไปที่ผลตอบแทนทางธุรกิจหรือผลตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์เพียงอย่างเดียว แต่การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจะรวมไปถึงผลลัพธ์จากปัจจัยพื้นฐาน 3 ด้าน คือ ผลทางเศรษฐกิจ ผลทางสิ่งแวดล้อม และผลทางสังคม ซึ่งทำให้การวิเคราะห์นี้มีการใช้อย่างแพร่หลายเพื่อประเมินการลงทุนในภาคสังคม โดยเฉพาะการ

พัฒนาสังคมซึ่งการวัดผลประโยชน์เพียงผลลัพธ์ทางการตลาดเพียงอย่างเดียวอาจได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ การวิเคราะห์นี้ยังสามารถประเมินผลตอบแทนที่เป็นผลโดยตรงมาจากแผนงานหรือโครงการนั้นๆ การวิเคราะห์อาจเป็นทั้งเพื่อการประเมินโครงการที่ได้ทำไปเสร็จแล้ว หรืออาจวิเคราะห์ผลตอบแทนเพื่อคาดการณ์ผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้น (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2557) ซึ่งการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมมีหลักการโดยทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์หรือผลกระทบที่ถูวัดและแปลงค่าเป็นหน่วยเงินเทียบกับเงินลงทุนที่ใช้ไป ทั้งนี้การวิเคราะห์นี้ไม่ได้มุ่งไปที่ผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือผลตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจะรวมไปถึงผลลัพธ์จากปัจจัยพื้นฐาน ผลทางเศรษฐกิจและผลทางสังคม ซึ่งทำให้การวิเคราะห์นี้มีการใช้อย่างแพร่หลายเพื่อประเมินการลงทุนในภาคสังคม โดยเฉพาะการพัฒนาสังคมซึ่งการวัดผลประโยชน์เพียงผลลัพธ์ทางการตลาดเพียงอย่างเดียวอาจได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ แต่การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมนี้ยังสามารถประเมินผลตอบแทนที่เป็นผลโดยตรงมาจากแผนงานหรือโครงการนั้นๆ อีกด้วย

ศูนย์เรียนรู้ชุมชนคืออะไร

เมื่อกล่าวถึงศูนย์เรียนรู้ชุมชน มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไป อาทิ กรมการพัฒนาชุมชน (2551) ใช้คำว่า ศูนย์เรียนรู้ชุมชน กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น (มปป.) และสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2533) ใช้คำว่า ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ส่วนโครงการศึกษาเพื่อปวงชนแห่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia-Pacific Programmes of Education for All) ของยูเนสโก (UNESCO, 1995) ใช้คำว่า Community .Learning .Centre. หรือ CLC จากคำที่ใช้เรียก “ศูนย์เรียนรู้ชุมชน” ที่มีความแตกต่างกันแต่ก็มีนิยามที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน คือเป็นสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นการเสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนมีการสืบทอดปัญญา วัฒนธรรม ค่านิยมและเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งยังเป็นแหล่งบริการชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนต้องการ เพื่อก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งนี้ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนมีหน้าที่หลักในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 6 ด้าน ได้แก่ (1) ส่งเสริมและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอาชีวศึกษา (2) การจัดการศึกษาพัฒนาทักษะชีวิต มีการประสานหรือจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิต เช่น ด้านสุขภาพอนามัยหรือนันทนาการ เป็นต้น (3) การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม จัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน เช่น การจัดการยารณรงค์ประชาธิปไตย การจัดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การรณรงค์อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี เป็นต้น (4) การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ จัดกิจกรรมการพัฒนาทักษะอาชีพโดยประสานงานกับวิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย (5) การเผยแพร่แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และ (6) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ กระเป๋าคือเคลื่อนที่ หอกระจายข่าว มุมหนังสือ ที่อ่านหนังสือ เป็นต้น

การดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนตามบทบาทหน้าที่ที่มีนั้นจะต้องมีการจัดทำโครงการและกิจกรรม โดยโครงการทั้งหมดในภาพรวมจะต้องครอบคลุมบทบาทหน้าที่ทั้งหมดของศูนย์และมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในการดำเนินงานนั้นอาจไม่ครอบคลุมความต้องการทั้งหมดของชุมชนการจัดทำโครงการของศูนย์เรียนรู้ชุมชนมีขั้นตอนการจัดทำโครงการอยู่ 6 ขั้นตอน คือ กำหนดปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย กำหนดความต้องการเรียนรู้ กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ลำดับความสำคัญของโครงการ จัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการ ดำเนินโครงการและปรับปรุงโครงการ

เมื่อเราต้องการที่จะประเมินผลการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เราควรทำความเข้าใจถึงผลกระทบทางสังคมเป็นเบื้องต้น ในที่นี้ผลกระทบ หมายถึง ผลที่จะนำมาใช้จริงๆ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ อาจขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและมีใช้กลุ่มเป้าหมาย หรือผลกระทบต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งประเภทของผลกระทบมีอยู่หลายรูปแบบ ดังนี้ 1) การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมเนื้อหาอาจแบ่งออกได้เป็นผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านการเมืองด้านการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ 2) การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เราอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือผลกระทบในเชิงภาวะวิสัย ซึ่งได้แก่ผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของคน 3) การแบ่งตามแง่มุมของทิศทางที่กระทบ อาจแบ่งออกได้เป็นผลกระทบโดยตรงและผลกระทบทางอ้อม และ 4) การแบ่งตามแง่มุมของคุณค่าของผลกระทบ อาจแบ่งออกได้เป็นผลกระทบในเชิงบวก หมายถึง ผลกระทบที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและผลกระทบในเชิงลบได้แก่ผลกระทบที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนา

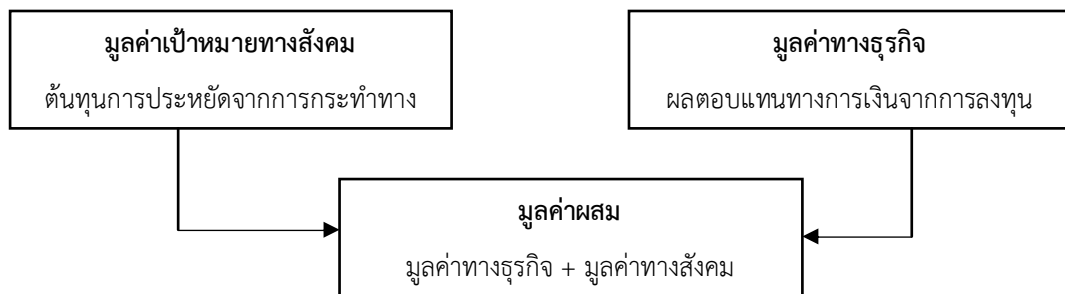
สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคม จึงหมายถึง การเกิดความผิดปกติในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมนั้น จนทำให้เกิดสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก หรือเชิงลบ ทั้งนี้ในบทความนี้สามารถอธิบายได้ว่าผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบในชุมชน โดยอาศัยแนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment : SROI) กล่าวคือ การวัดประเมินผลความสำเร็จหรือผลกระทบที่เกิดจากกิจการเพื่อสังคมแตกต่างจากการวัดประเมินผลโดยทั่วไป เพราะไม่สามารถที่จะวัดประเมินผลความสำเร็จจากเป้าหมายทางการเงินเพียงอย่างเดียวได้อย่างชัดเจนเหมือนกิจการที่แสวงหาผลกำไรเป็นหลัก เพราะจำเป็นต้องแสดงผลกระทบทางสังคมที่ยากต่อการวัดออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสังคมได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment : SROI)

การประเมินผลตอบแทนทางสังคม โดยเฉพาะผลลัพธ์และผลกระทบ จึงเป็นกระบวนการหนึ่ง ที่สำคัญซึ่งท้าทายให้คิดค้นและกำหนดเครื่องมือและดัชนีชี้วัดต่าง ๆ ในการจัดประเมินผลดังกล่าว โดยเครื่องมือที่ได้รับอย่างกว้างขวาง รวมทั้งในภาคธุรกิจที่แสวงหากำไรก็คือ ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน อาเธอร์ บรูค (Arthur, 2008) กล่าวว่า การวัดประเมินผลคุณค่าทางสังคมประกอบด้วย 4 หลักการ คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) การประเมินค่า (Evaluation) ผลลัพธ์และผลกระทบ (Outcomes and Impact) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) บรูค อธิบายว่าผู้ประกอบการทางสังคมจะต้องแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อพันธกิจที่เสนอสู่สังคมและประเมินค่า เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนในสังคมรับรู้ถึงประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน เป็นเครื่องมือประเมินผลทางสังคมที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีการบุกเบิกมาจากกองทุน Robert enterprise development fund หรือ REDF (New Economics Foundation, 2004); Context International Cooperation, 2006; Peter Scholten et al., 2006; Brooks, 2008) ซึ่งเป็นองค์กรแสวงหาผลกำไรแห่งหนึ่งจัดหาแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการทางสังคมเพื่อช่วยเหลือคนยากจนให้มีทักษะในการทำงานและได้รับโอกาสในการจ้างงาน ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนในช่วงตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996 ถึง ค.ศ. 2001 โดยคำนวณผลตอบแทนทางธุรกิจและผลกระทบทางสังคมในเชิงปริมาณอย่างเป็นรูปธรรม REDE รวมทั้งออกแบบวิธี

SROI จากพื้นฐานประสบการณ์ทำงานขององค์กรซึ่งพบว่ากิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ที่ดำเนินการไม่สามารถบอกได้ว่างานขององค์กรสามารถพัฒนาชีวิตของคนที่เป็นเป้าหมายโดยที่ REDF แบ่งมูลค่าขององค์กรออกเป็น 2 มูลค่า คือ 1) มูลค่าทางธุรกิจ (Enterprise Value) ซึ่งจะเน้นในเรื่องผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปที่เป็นตัวเงิน เช่น รายได้จากธุรกิจ ต้นทุนของสินค้าและบริการ ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ เป็นต้น และ 2) มูลค่าทางสังคม (Social Purpose Value) ซึ่งจะเน้นเรื่องมูลค่าของสิ่งที่องค์กรได้สร้างให้กับสังคม รวมถึงมูลค่าทางสิ่งแวดล้อมด้วย อย่างน้อยที่สุดมูลค่าดังกล่าวจะมาจากการลดต้นทุนต่างๆ ที่ไม่จำเป็นให้กับสังคมตามพันธกิจที่องค์กรได้วางเอาไว้ เช่น การลดค่าใช้จ่ายของสวัสดิการภาครัฐ ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อสังคม เป็นต้น รวมไปถึงเงินได้เปล่าต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งของมูลค่าทางสังคมในรูปของรายได้ในขณะเดียวกัน การหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมก็ถือว่าอยู่ในรูปของค่าใช้จ่าย โดยเมื่อรวมองค์ประกอบทั้งสองจะได้มูลค่าผสม (Blended value) ซึ่งใช้คิดคำนวณผลตอบแทนโดยรวม (แผนภาพที่ 1)



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (SROI)

แนวคิด SROI ของ REDF ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์การลงทุนที่เป็นมาตรฐานครอบคลุมในหลักการที่ขยายออกไปเพื่อให้เกิดมูลค่าทางสังคม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ ในสามขั้นตอนแรกจะเป็นการประเมินค่าและการเปลี่ยนค่าผลกระทบที่องค์กรสามารถกระทำให้กับสังคม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจให้ออกมาเป็นตัวเงิน สิ่งนี้จะส่งผลให้เกิด “มูลค่าผสม” ขององค์กรที่ประกอบไปด้วยมูลค่าทางธุรกิจและมูลค่าจุดมุ่งหมายทางสังคม ในขั้นที่ 4 – 6 มูลค่าเหล่านี้จะถูกเปรียบเทียบกับการลงทุนที่ต้องการโดยแยกเป็นแต่ละประเภทของมูลค่าเพื่อเป็นดัชนีชี้วัดว่าการลงทุนนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยดัชนีต่างๆ และกระบวนการได้มาของการวิเคราะห์จะถูกแสดงในการรายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิด SROI ทำงานได้โดยการสร้างกรอบของหลักการซึ่งประกอบไปด้วย 1) การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแต่ละบุคคลจะต้องมีความเข้าใจในผลสำเร็จขององค์กรคลาดเคลื่อนกัน จึงต้องมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป SROI จะเป็นผลลัพธ์ที่ได้ออกมาและทำการสื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนให้มีแนวทางไปในทิศทางทางเดียวกัน 2) หลักในการเปลี่ยนแปลงหรือกลยุทธ์สร้างผลกระทบเพื่อสร้างความแน่นชัดโดยกระตุ้นองค์กรในการสร้างกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความเปลี่ยนแปลง หรือผลกระทบทางสังคม 3) ขอบเขตและผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อประเมินผลกระทบอย่างชัดเจน และ 4) การสร้างภาพจำลองเพื่อเป็นฐานในการตัดสินใจการประกอบการใดๆ ทั้งหมดนี้สามารถอธิบายสรุปเป็นกิจกรรมตามกรอบความคิดทำให้องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมูลค่าทางสังคม มูลค่าทางเศรษฐกิจหรือมูลค่าทางสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ติดตามโครงการ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และประเมินผลการทำงานให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่ของการบริหารจัดการและการลงทุน

โดยสรุปจากที่กล่าวมาข้างต้น ในการประเมินมูลค่าทางสังคมนั้นสิ่งสำคัญ คือ การแสดงให้เห็นถึงผลตอบแทนที่จะได้รับการลงทุนในกิจการเพื่อสังคม ทั้งในรูปผลตอบแทนที่เป็นตัวเลขจริงๆ และที่เป็นตัวเลขที่เกิดจากการสร้าง “ตัวแทน” เพื่อโน้มน้าวให้เกิดความสนใจในการลงทุนและพัฒนากิจการต่อไปเรื่อยๆ เฉกเช่นเดียวกับรูปแบบของกิจการแสวงหากำไร เพราะไม่ว่าจะเป็นนักลงทุนประเภทไหนย่อมต้องการเห็นผลตอบแทนทางสังคมที่เป็นรูปธรรมชัดเจน วัดได้และติดตามผลได้ เพื่อให้ตอบตัวเองได้ว่าเงินที่ลงทุนไปนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตามการวัดประเมินดังกล่าวจะได้รับการยอมรับว่าใช้ได้ต้องมีประสิทธิภาพ ก็ขึ้นอยู่กับความมีเหตุมีผลและสามารถยอมรับได้ของ “ตัวแทน” ที่ได้ตั้งมาในการประเมินคุณค่าทางสังคม สิ่งแวดล้อม ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเลขให้ออกมาอยู่ในรูปของตัวเลข เพราะปัจจัยในการตั้ง “ตัวแทน” ดังกล่าว จำเป็นต้องใช้หลักในการประเมินของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป จึงกล่าวได้ว่าสิ่งที่ท้าทายผู้ประกอบการทางสังคม คือ การค้นหาจุดสมดุลระหว่างผลตอบแทนทางการเงินและผลตอบแทนทางสังคมที่จะแสดงออกมาในรูปแบบของตัวเลข

หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน

การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนหรือแนวคิด SROI เป็นกระบวนการประเมินเกี่ยวกับคุณค่าทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจที่องค์กรมีส่วนสร้าง สามารถศึกษาย้อนหลัง เพื่อทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น หรือศึกษาเชิงพยากรณ์ไปในอนาคตข้างหน้า ซึ่งการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน มีหลักการสำคัญดังนี้ 1) **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่นี้ หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ในเมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้จะสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุด นอกจากนี้ยังมีความต้องการและความคิดเห็นไม่เหมือนกัน ความแตกต่างอันซับซ้อนเหล่านี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินผลลัพธ์ทางสังคม 2) **เข้าใจสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง** การประเมินผลลัพธ์และผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนเป็นการวัดสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงก็ไม่มีประเมิน ดังนั้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบันทึกสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมทั้งตระหนักด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ 3) **ใช้ “ค่าแทนการเงิน” ที่ค่าผลสำคัญ** ค่าแทนทางการเงิน คือ ค่าประมาณเพื่อแทนมูลค่าทางการเงินของผลลัพธ์ทางสังคม ผลลัพธ์ทางสังคมถึงแม้ไม่ใช่ตัวเงินโดยตรง แต่ก็เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีราคาตลาด 4) **รวบรวมเฉพาะสิ่งที่เป็สาระสำคัญ** การประเมินผลลัพธ์และผลตอบแทนทางสังคม จากการลงทุนจะเป็นประโยชน์ก็ต่อเมื่อมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเก็บรวบรวมได้อย่างสม่าเสมอเพราะการเก็บข้อมูลมีต้นทุน ดังนั้นควรต้องมีการแยกแยะระหว่างปัจจัยที่สำคัญกับปัจจัยที่ไม่สำคัญหรือไม่จำเป็น โดยคัดสรรเฉพาะผลลัพธ์ทางสังคม เน้นการจัดการไปยังประเด็นที่สำคัญซึ่งต้องอาศัยการอ้างอิงพันธกิจขององค์กร และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เราอยากสร้างประโยชน์ให้ 5) **เน้นความโปร่งใส** เมื่อผลลัพธ์ทางสังคมมักจะเป็นคุณค่าเชิงนามธรรมวัดยาก หลากหลาย และมีมุมมองที่ต่างกันไป การประเมินทุกขั้นตอนต้องเน้นความโปร่งใส ภายใต้หลักการข้อนี้จึงควรจัดทำเอกสารประกอบการตัดสินใจทุกครั้งโดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บันทึกผลลัพธ์ ตัวชี้วัดและมาตรฐานที่ใช้ รวมถึงแจกแจงแหล่งที่มา วิธีการเก็บข้อมูล และวิธีพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ในการประเมิน และ 6) **พร้อมรับการตรวจสอบ** ถึงแม้การวิเคราะห์ SROI จะมีความเป็นวิทยาศาสตร์ ในระดับหนึ่ง และช่วยสร้างความเข้าใจต่อคุณค่าที่เกิดจากการดำเนินงานได้มากขึ้น แต่มีทัศนคติส่วนตัวเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยเหตุนี้จึงควรพร้อมรับการตรวจสอบผลการประเมิน SROI จากบุคคลภายนอก

วิธีการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน

การประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนหรือแนวคิด SROI ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 4 ขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนจะมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องรองรับรวมทั้งสิ้น 17 กิจกรรม ดังนี้ (Scholten et al., 2006) **ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน** ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 1 เข้าใจเป้าหมายของการวิเคราะห์ กิจกรรมที่ 2 การเข้าใจองค์การ กิจกรรมที่ 3 ระบากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กิจกรรมที่ 4 กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ กิจกรรมที่ 5 จัดทำห่วงโซ่มูลค่าผลกระทบ กิจกรรมที่ 6 เลือกตัวชี้วัด กิจกรรมที่ 7 พัฒนาแผนทรัพยากรในการเก็บรวบรวมข้อมูล **ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติ** ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 8 รวบรวมข้อมูลของตัวชี้วัดผลลัพธ์กิจกรรมที่ 9 รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินกรณีฐาน กิจกรรมที่ 10 แปลงค่าตัวชี้วัดเป็นมูลค่าทางการเงิน กิจกรรมที่ 11 พิจารณาเลือกประเภททุน กิจกรรมที่ 12 วิเคราะห์รายรับและรายจ่ายของกิจกรรม กิจกรรมที่ 13 วิเคราะห์รายรับและรายจ่ายที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย กิจกรรมที่ 14 ประเมินการมูลค่าผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบในอนาคต กิจกรรมที่ 15 คำนวณผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน **ขั้นตอนที่ 3 การรายงาน** ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 16 การรายงาน และ **ขั้นที่ 4 การแปลงเป็นกิจกรรมปกติขององค์กร** ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 17 การติดตามผล

ในการประเมินมูลค่าผลกระทบทางสังคม โดยเฉพาะผลลัพธ์และผลกระทบ จึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการผลตอบแทนทางสังคม โดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ จากนั้นจึงนำไปประเมินมูลค่าผลประโยชน์ของกิจกรรมและนำเข้าสู่กระบวนการหาค่า Deadweight Attribution และ Drop off ต่อไป โดย SROI พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยกิจการในการทำความเข้าใจและหาขนาดของมูลค่าที่โครงการหรือกิจการที่ตั้งเพื่อจุดประสงค์ทางสังคมได้สร้างขึ้น และเป็นแนวคิดที่ใช้วัดมูลค่าที่พัฒนามาจากแนวคิดการวิเคราะห์ Cost-Benefit Analysis แบบดั้งเดิม ที่ใช้ตรวจจับมูลค่าทางเศรษฐกิจของประโยชน์ทางสังคม ด้วยการแปลงวัตถุประสงค์ทางสังคมเป็นมูลค่าทางการเงิน การวิเคราะห์ด้วย SROI เป็นกระบวนการของการทำความเข้าใจ การวัดขนาดและการรายงานมูลค่าทางสังคม ทางด้านสิ่งแวดล้อม และทางเศรษฐกิจที่กิจการหรือโครงการสร้างขึ้น นอกจากนี้ยังมี SROI Ratio เป็นเครื่องมือในการวัดตัวเงินแบบคิดลดของมูลค่าทางสังคมที่ได้สร้างขึ้น และใช้เปรียบเทียบการลงทุนเพื่อบรรลุตามผลที่ต้องการ

บทสรุป

คุณลักษณะเด่นของ SROI คือ การคิดถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การทำแผนที่ผลกระทบและการประเมินคุณค่าที่สร้างขึ้น ประการแรก แนวคิด SROI ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการสร้างบัญชีคุณค่าทางสังคมและบัญชีคุณค่าทางสังคมเพิ่มจากบัญชีตามมาตรฐานทั่วไป เพื่อแสดงความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการลงทุนทางสังคม ประการที่สอง แนวคิด SROI จะให้ความสำคัญกับการค้นหาและระบุวัตถุประสงค์เชิงสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละภาคส่วนจากโครงการลงทุนทางสังคม เพื่อนำมาประเมิน SROI แนวคิดของ SROI มีประโยชน์ต่อองค์กรที่ทำงานเชิงสังคมและโครงการลงทุนเชิงสังคมหลายประการ ได้แก่ 1) การบริหารผลกระทบจากโครงการ ดัชนีชี้วัดทางการเงินที่เกิดจากการตีค่าผลตอบแทนทางสังคม สามารถช่วยนักวิเคราะห์การบริหารได้ว่าสิ่งใดที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ ขณะเดียวกันก็อาจจะช่วยในการประเมินความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ในการสร้างผลตอบแทนเชิงสังคม หรือแสวงหาวิธีการที่ดีกว่าในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ 2) การประเมินการลงทุน แนวคิดของผลตอบแทนทางสังคมช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน สามารถมองเห็นภาพของเงินช่วยเหลือและเงินกู้ในมุมมองของการลงทุนในองค์กร แทนที่จะมองว่าเป็นเงินอุดหนุนหรือเงินชดเชย ซึ่งเรื่องนี้อาจจะช่วยเปลี่ยนทัศนคติของสาธารณชนรวมทั้งผู้มีหน้าที่กำหนด

นโยบายและผู้รับผิดชอบโครงการ และทำให้เห็นว่าทุกบาทที่ลงทุนไปจะเชื่อมโยงไปถึงผลตอบแทนทางสังคม

3) การสร้างคำศัพท์ SROI เมื่อเกิดแนวคิดนี้ขึ้น ได้มีส่วนทำให้ “ผลกระทบทางสังคม” เปลี่ยนไปใช้คำกลางเดียวกันว่า “ผลตอบแทนจากการลงทุน” ซึ่งเป็นคำที่บรรดานักลงทุนและสถาบันการเงิน นอกจากนั้นในระยะหลัง ๆ ได้พบว่าทั้ง นักลงทุนและนักการเงินจากสถาบันการเงินต่างเพิ่มความสนใจ SROI เพื่อใช้ในการแสดงหรือวัดมูลค่าทางสังคมของการลงทุน นอกเหนือจากเครื่องมือวัดทางการเงินที่วัดด้วย Return on Investment (ROI) และ 4) SROI จัดทำได้ไม่ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีบัญชีค่าของกิจกรรมเชิงสังคมอยู่แล้ว และมีข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์อย่างเพียงพออยู่แล้ว จะสามารถประหยัดเวลาและความพยายามที่จะใช้ในการทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นวิเคราะห์ SROI

กล่าวโดยสรุป SROI สามารถรวมเข้ากับแนวทางการติดตามและประเมินผลที่มีอยู่และไม่จำเป็นต้องเป็นกิจกรรมเสริมในความเป็นจริงแนวทางนี้อาจเป็นแนวทางในรูปแบบการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมโดยการสะท้อนและการเรียนรู้เป็นส่วนผสมที่สอดคล้องกัน แนวทางนี้มีความสามารถในการสร้างความตระหนักถึงความพึ่งพิงซึ่งกันและกัน ทั้งยังเป็นการพัฒนาความเป็นเจ้าของและความมุ่งมั่นร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนความคิดเช่นจากการรับรู้ค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดความตระหนักว่าควรจะเป็นการลงทุนที่ให้ผลประโยชน์แก่ชุมชนบุคคลและครัวเรือนอย่างชัดเจน นอกเหนือจากการวางตำแหน่งความคิดริเริ่มต่างๆ ภายในความจำเป็น เช่น การเพิ่มผลกำไรและการเติบโตทางเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมแล้ว SROI จะช่วยให้นักแสดงสามารถสร้างโอกาสในการสร้างและวัดมูลค่าทางสังคมได้มากขึ้น นั้นหมายความว่าแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโดยใช้แนวคิดทาง SROI จะช่วยให้มองเห็นแนวทางการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์เรียนรู้ชุมชนนับเป็นอีกรูปแบบของการพัฒนาในประเทศ ที่พยายามสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนภายใต้การพัฒนาประเทศในกระแสหลัก ซึ่งความเข้มแข็งของชุมชนจะเห็นภาพได้ชัดจากการนำเอาองค์ความรู้ ทักษะการในท้องถิ่นเข้ามาประสมประสานกันภายใต้รูปแบบของกลุ่ม เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ร่วมกัน สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้วัฒนธรรมชุมชนที่สมาชิกของชุมชนต่างช่วยเหลือเกื้อกูล สนับสนุนในระดับเครือข่าย มีความสามัคคีปรองดองและอยู่ร่วมกันอย่างเป็นปึกแผ่นนำสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2551). **การพัฒนาแผนชุมชน การบูรณาการแผนชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน. บริษัท สุวัชนิษฐ์ พรินต์ติ้ง จำกัด.
- สถาบันการพัฒนาชุมชน. (2559). สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.train.cdd.go.th/idp57>phm>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2551). **แผนหลัก สสส. 2552-2554**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2557 จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/6347>.
- Brooks. (2008). *Social entrepreneurship : a modern approach to social value creation*, Pearson Education Inc.
- UNESCO. (1993). **Quality of life improvement programmers**. Bangkok : UNESCO Regional office.

UNESCO. (1995). APPEAL training materials for continuing education personnel (ATLP-CE)
Vol.VIII:A manual for the development of learning centres. Bangkok:Principal Office
for Asia and the Pacific.UNESCO.