

จาก Theory of Change สู่การประเมินผลตอบแทนทางสังคม

พฤศจิกายน 2020 (เผยแพร่ใน TRIS Academy Club ฉบับ เมษายน 2018) • Performance Management •

คุณสุกฤทัย กิรติพันธุ์วงศ์ Co-founder & Managing Director, NISECorp S.E. (Social Value Thailand Network)



เชื่อว่าความท้าทายของทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน ภาคการศึกษา หรือภาคสังคมในปัจจุบันคือการ “มีมาตรฐาน” ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กร มาตรฐานสินค้าผลิตภัณฑ์ หรือมาตรฐานบริการ ซึ่งล้วนสะท้อนระดับขีดความสามารถขององค์กรเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ

“กระบวนการมาตรฐาน” เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางนโยบาย แนวปฏิบัติ ตลอดจนการตัดสินใจขององค์กร เดิมทีเดียวกัน ในมิติทางสังคม องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีในระดับใดในการสร้าง “มูลค่าทางสังคม” หรือ **Social Value** หรือเรียกให้เข้าใจง่ายกว่านั้นว่า องค์กรมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตผู้คนอย่างไร

และเพื่อเป็นการสะท้อนมิติดังกล่าว จึงมีความพยายามในการพัฒนามาตรฐานเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์ทางสังคม โดยมาตรฐาน **SROI** หรือการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment) นั้น ถูกขับเคลื่อนและพัฒนาภายใต้ Social Value International ที่เป็นการรวมกลุ่มเครือข่ายองค์กรชั้นนำกว่า 700 องค์กรทั่วโลก **ทั้งนี้ประเทศไทยได้ร่วมจัดตั้งและขับเคลื่อนผ่าน Social Value Thailand (SVTH) ด้วยเช่นกัน ตั้งแต่ปีที่ผ่านมา**

SROI เป็นทั้งกรอบมาตรฐานและเครื่องมือ ที่ใช้วิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม ซึ่งพัฒนามาจากกรอบ “ทฤษฎีการสร้างการเปลี่ยนแปลง” หรือ Theory of Change เพื่อตอบโจทย์การวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในปัจจุบัน ระบบมาตรฐานการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรส่วนใหญ่เน้น ไม่ได้สะท้อนหรือครอบคลุมคุณค่าทางสังคมอย่างที่เราเข้าใจ

หัวใจสำคัญของการนำ SROI ไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงนั้น มิใช่อยู่ที่ตัวเลขจากการประเมิน หรือการได้มาของฉบับรายงาน หากแต่กระบวนการ SROI ที่วางกรอบให้องค์กรได้พิจารณาทุกขั

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีต่อชีวิตผู้คนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิใช่ผ่านสายตาของผู้ทำงานเพียงด้านเดียว

ซึ่งขั้นตอนนี้ นับเป็นขั้นตอนในช่วงต้นที่มีความสำคัญ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรได้มีโอกาสสร้างสรรค์ พัฒนา ปรับปรุง ออกแบบ กิจกรรม/โครงการ/วิธีการทำงาน ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกมากที่สุด หลีกเลี่ยงหรือลดทอนผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้น เป็นโอกาสสร้างภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานร่วมกัน

ในขั้นตอน “Mapping value chain” นี้ ถือเป็นขั้นตอนที่ทำให้แต่ละองค์กรถึงกับนั่ง อึ้ง และกลับไปทบทวนว่ากิจกรรมที่ได้ทำไปนั้น จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอะไรที่แท้จริง และการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรหวังหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการและให้คุณค่าจริงหรือไม่ รวมถึงเป็นเหตุเป็นผลที่น่าเชื่อถือหรือไม่ด้วย

หลังจากได้กำหนดสมมติฐานของ “การเปลี่ยนแปลง” อันเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรทั้งที่ตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจ ทั้งทางบวกและทางลบแล้ว ก็นำเครื่องมือทางทางสถิติเข้ามาเก็บข้อมูลเพื่อประเมินว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมากน้อยเพียงใด ตลอดจนนำผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไปสู่การประมาณมูลค่า เปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใส่ลงไป ข้อมูลตัวเลขและผลการประเมินจะสะท้อนว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ ควรตัดสินใจอย่างไร ทำต่อหรือไม่ เปลี่ยนแปลงส่วนไหน หรือรวมไปถึงควรดึงใครเข้ามาอยู่ในภาพอีกหรือไม่ เพื่อเป้าหมายในการเพิ่มตัวเลขความคุ้มค่า หรือประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลที่ดีขึ้นขององค์กร

สำหรับในทางปฏิบัติ นานาอารยประเทศได้ขับเคลื่อนการนำมาตรฐาน **SROI** มาใช้กันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นอังกฤษ ออสเตรเลีย หรือญี่ปุ่น ซึ่งสร้างความตระหนักในวงกว้างให้กับภาคธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม ควบคู่กับมิติทางเศรษฐกิจไปพร้อมๆ กัน **©TAC**