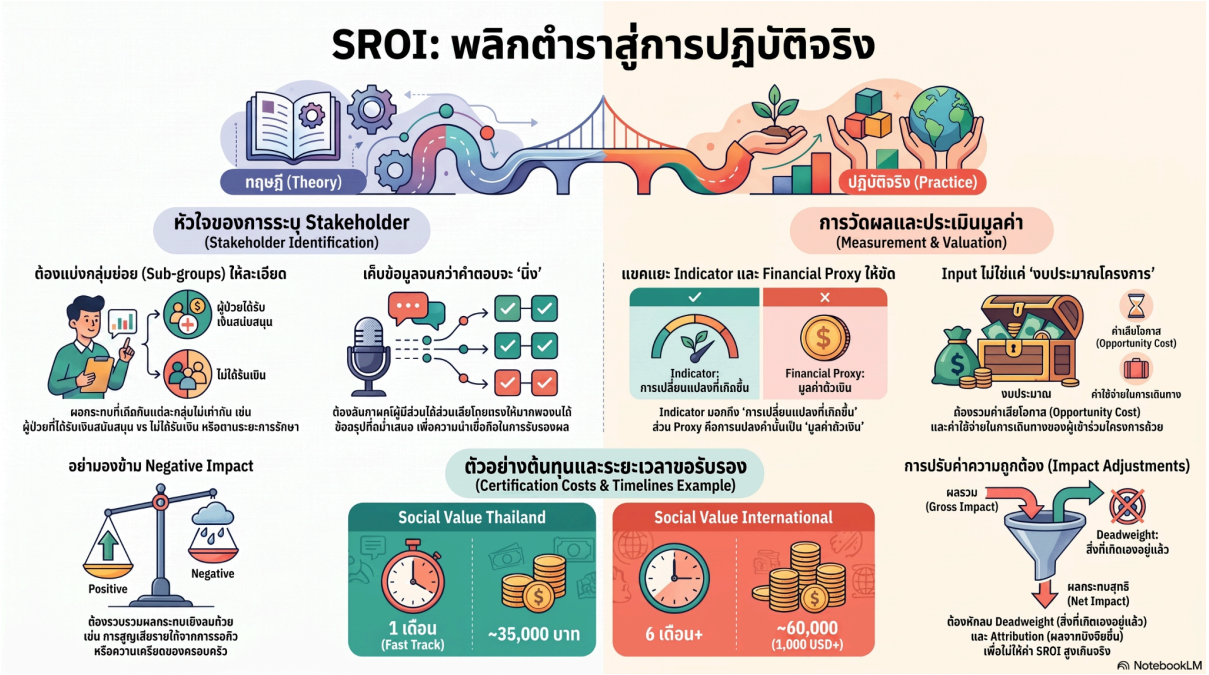
SROI จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ



จากการแบ่งปันประสบการณ์ของ ผศ.ดร.วรัทยา ชินกรรม เกี่ยวกับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment: SROI) ในโครงการของมหาวิทยาลัย โดยเน้นที่การนำทฤษฎี 8 ประการไปปรับใช้จริง ซึ่งมักมีความซับซ้อนและอุปสรรคมากกว่าที่ระบุไว้ในตำรา ประเด็นวิกฤตที่ต้องให้ความสำคัญประกอบด้วย:

- **ความละเอียดของการจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder):** การแบ่งกลุ่มย่อย (Sub-groups) ตามลักษณะการได้รับผลกระทบมีความสำคัญยิ่งต่อความแม่นยำของผลลัพธ์
- **ความชัดเจนระหว่างตัวชี้วัด (Indicator) และตัวแทนค่าทางการเงิน (Financial Proxy):** ต้องแยกแยะให้ชัดเจนว่าตัวชี้วัดคือสิ่งที่บอกการเปลี่ยนแปลง ส่วนตัวแทนค่าทางการเงินคือมูลค่าที่นำมาแทนการเปลี่ยนแปลงนั้น
- **การพิจารณาปัจจัยนำเข้า (Input) ให้ครบถ้วน:** ไม่ควรจำกัดอยู่เพียงงบประมาณโครงการ แต่ต้องรวมถึงค่าเสียโอกาสและต้นทุนที่แฝงอยู่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- **กระบวนการตรวจสอบและรับรอง (Validation & Certification):** การยกระดับสู่มาตรฐานสากล (Social Value International) ต้องอาศัยการเก็บข้อมูลที่เข้มข้น การตรวจสอบกลับไปยังผู้รับผลประโยชน์โดยตรง และการจัดทำรายงานที่ละเอียดรอบด้าน

1. กระบวนการและระดับของการรับรองทางสังคม

การประเมิน SROI ในบริบทเชิงปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับการรับรองวิชาชีพและมาตรฐานสากล ดังนี้:

- **ระดับการรับรอง:** ผู้ประเมินสามารถพัฒนาจาก Level 1 ไปสู่ Level 2 ได้โดยต้องมีโครงการที่ผ่านการรับรองจากหน่วยงานอย่าง Social Value Thailand หรือ Social Value International
- **ระยะเวลาการดำเนินงาน:** การขอรับรองโครงการ (Stamp) ในระดับมาตรฐานสากลอาจใช้เวลานานถึง 6 เดือน และต้องผ่านการแก้ไขรายงานหลายรอบ (ประมาณ 3 รอบขึ้นไป)
- **เกณฑ์การพิจารณา:** ผู้ตรวจประเมินจะให้ความสำคัญกับความสมเหตุสมผลในการเลือกและคัดออก (Include/Exclude) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเชื่อมโยงของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง

2. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)

ขั้นตอนที่ยากที่สุดประการหนึ่งคือการกำหนดขอบเขตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมและลึกซึ้งพอ

2.1 การแบ่งกลุ่มย่อย (Segmentation)

การระบุเพียงกลุ่มกว้างๆ ไม่เพียงพอต่อการคำนวณ SROI ที่แม่นยำ เนื่องจากแต่ละกลุ่มได้รับผลกระทบไม่เท่ากัน ตัวอย่างเช่น:

- **โครงการแก้ไขความพิการบนใบหน้า:** ต้องแบ่งตามระยะของการรักษา (Stage) และปัจจัยการได้รับเงินสนับสนุน เพราะผู้ที่ได้รับเงินสนับสนุนกับไม่ได้รับเงินจะมีต้นทุนและผลลัพธ์ที่ต่างกัน
- **โครงการอบรมกฎหมาย:** ต้องแยกกลุ่มตามการนำไปใช้จริง เช่น ปลัดอำเภอที่นำไปใช้ในการทำงาน เทียบกับผู้ที่เข้าอบรมเพื่อความรู้ส่วนตัวแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ

2.2 อุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูล

- **การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย:** ในบางกรณีเจ้าของโครงการอาจไม่ยินยอมให้ผู้ประเมินติดต่อผู้รับผลประโยชน์โดยตรง (เช่น ลูกหนี้ในโครงการพักชำระหนี้) ซึ่งจะส่งผลให้คะแนนความน่าเชื่อถือของรายงานต่ำลง
- **ความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation):** การสัมภาษณ์ควรดำเนินไปจนกว่าจะได้คำตอบที่ "นิ่ง" และไม่พบข้อมูลใหม่ที่แตกต่าง เพื่อยืนยันผลลัพธ์ของกลุ่มนั้นๆ

3. ปัจจัยนำเข้าและต้นทุนที่แท้จริง (Input Analysis)

การประเมิน SROI ที่ดีต้องไม่ "ประมาณการต่ำเกินไป" (Underestimate) ในด้านต้นทุน:| ประเภทปัจจัยนำเข้า | รายละเอียดที่ต้องพิจารณา || ------ | ------ || งบประมาณโครงการ | งบประมาณหลักที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยหรือแหล่งทุน || ต้นทุนผู้เข้าร่วม | ค่าเสียโอกาสด้านเวลา (Opportunity Cost) และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง || ต้นทุนต่อเนื่อง | ในโครงการที่วัดผลกระทบหลายปี ต้องใส่ต้นทุนการดำเนินงานหรือค่าบำรุงรักษา (Maintenance) ในปีต่อๆ ไปด้วย || ค่าแรงแฝง | ค่าแรงของผู้เข้าร่วมแม้จะเป็นโครงการอบรมฟรีก็ตาม โดยใช้ค่าแรงขั้นต่ำเป็นตัวอ้างอิง |

4. ตัวชี้วัดและตัวแทนค่าทางการเงิน (Indicators vs. Financial Proxies)

ความสับสนระหว่างสองสิ่งนี้เป็นข้อผิดพลาดที่พบได้บ่อยในการจัดทำรายงาน:

- **ตัวชี้วัด (Indicator):** สิ่งที่บอกว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นจริงและมีขนาดเท่าใด เช่น "ร้อยละของผู้เข้าร่วมที่สามารถใช้แอปพลิเคชันได้หลังจบโครงการ"
- **ตัวแทนค่าทางการเงิน (Financial Proxy):** มูลค่าที่เป็นเงินที่ใช้แทนค่าการเปลี่ยนแปลงนั้น เช่น "มูลค่าหลักสูตรฝึกอบรมทักษะดิจิทัลในตลาด" ที่ผู้เข้าร่วมไม่ต้องจ่ายเงินไปเรียนเอง
- **หลักการแปลงค่า:** ต้องสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (เช่น มีความสุขมากขึ้น, ลดค่าใช้จ่ายลง) แล้วจึงหาข้อมูลอ้างอิงจากฐานข้อมูลหรือราคาตลาดมาเทียบเคียง

5. ปัจจัยการหักลบมูลค่าผลกระทบ (Value Deductions)

เพื่อให้มูลค่า SROI ไม่เกินจริง (Overclaim) ต้องมีการคำนวณปัจจัยลบ 4 ประการตามหลักทฤษฎี:

1. **Deadweight (สิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว):** ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแม้ไม่มีโครงการ
2. **Attribution (สัดส่วนความดีความชอบ):** การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากหน่วยงานอื่นหรือปัจจัยภายนอกด้วยหรือไม่ (มักไม่เป็นศูนย์ เพราะต้องทำงานร่วมกับเครือข่ายอื่น เช่น สาธารณสุข)
3. **Displacement (การย้ายที่ของผลกระทบ):** โครงการไปแย่งผลประโยชน์จากส่วนอื่นหรือสร้างผลเสียข้างเคียงหรือไม่ (เช่น การจัดคอนเสิร์ตที่สร้างเสียงรบกวนแก่ชุมชนรอบข้าง)

4. **Drop-off (การลดลงของผลกระทบ):** ในระยะยาวผลกระทบนั้นจะค่อยๆ ลดลงตามกาลเวลาหรือไม่ (เช่น ความรู้ที่อาจลืมเลือนไป) ยกเว้นในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างถาวร เช่น การปรับปรุงบ้านสำหรับผู้สูงอายุ

6. ข้อมูลเชิงลึกจากการปฏิบัติ (Practical Insights)

- **ความสำคัญของเอกสาร:** รายงานที่ผ่านการรับรองระดับสากลอาจมีความหนามากกว่า 100 หน้า โดยต้องอธิบายที่มาของตัวเลขทุกตัวอย่างละเอียด รวมถึงเหตุผลในการคัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าหรือออก
- **ผลกระทบเชิงลบ (Negative Impact):** การประเมินต้องไม่มองข้ามผลเสียที่เกิดขึ้น เช่น เวลาที่ต้องสูญเสียไปจากการรอคอยในโครงการ หรือรายได้ที่ขาดหายไปของผู้ปกครองขณะพาลูกมารักษา
- **การเพิ่มขึ้นของผลกระทบ (Gain-up):** ในบางกรณีผลกระทบอาจเพิ่มขึ้นได้หากมีการนำต้นแบบจากโครงการไปขยายผลต่อในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่น
- **การตรวจสอบความถูกต้อง (Validation):** ขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญคือการนำผลการประเมินไปตรวจสอบความถูกต้องกับทั้งเจ้าของโครงการและตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยืนยันว่าการเปลี่ยนแปลงที่ประเมินนั้นตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับเขา