

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มอุตสาหกรรม : อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

CSR

Best
Practices



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

CSR BEST PRACTICES

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มอุตสาหกรรม : อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

ISBN : 978-616-7227-56-6

ผู้เขียน : อนันตชัย ยูระประถม

กองบรรณาธิการ :

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ผู้จัดพิมพ์ เผยแพร่ และสงวนลิขสิทธิ์โดย

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-009-9000

พิมพ์ครั้งที่ 1 : สิงหาคม 2556 จำนวน 500 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 2 : พฤศจิกายน 2556 จำนวน 700 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 3 : มกราคม 2559 จำนวน 300 เล่ม

ออกแบบและพิมพ์ที่ : วนิดาการพิมพ์

โทรศัพท์ 08-1783-8569

บทนำ

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กรและต่อการพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบัน การที่บริษัทจดทะเบียนจะพัฒนาองค์กรของตนเองให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องมีเป้าหมายเชิงสังคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจที่ส่งเสริมการกระจายรายได้ การส่งเสริม และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในสังคม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร อันประกอบด้วย ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าต่าง ๆ ตลอดจนชุมชนที่อยู่แวดล้อมที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น โดยประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจดทะเบียนต้องคำนึงถึงในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจไม่ได้วัดจากผลประกอบการเพียงอย่างเดียว หากแต่วัดจากการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมด้วย ซึ่งจะมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในอนาคต

ในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศให้ยั่งยืนนั้น บริษัทจดทะเบียนต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์แผนงาน และกระบวนการดำเนินงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทจดทะเบียน

และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรให้ก้าวไปสู่การเจริญเติบโตอย่างเข้มแข็ง ที่สำคัญ ผู้บริหารองค์กรต้องสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินงานธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กันไป

สำหรับในประเทศไทยนั้น พบว่าบริษัทจดทะเบียนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่จำกัด และยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอุปสรรคของบริษัทจดทะเบียนต่างๆ ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ หลายบริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นไปในการทำกิจกรรมเพื่อการให้ การสนับสนุน และการพัฒนาชุมชน หรือสังคมภายนอกองค์กร และมักดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ไม่มีการติดตามผลของกิจกรรม หรือมีการติดตามผลในระดับของผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมเท่านั้น เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนเงินหรือสิ่งของที่นำไปบริจาค จำนวนต้นไม้ที่ปลูก เป็นต้น ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าที่แท้จริงที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว และไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่แท้จริง

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึงความสำคัญ และต้องการจะเริ่มต้นการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างในการเริ่มต้นสำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอดได้ ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Center: SR Center) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกับสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business Development Institute: SBDi) จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทจดทะเบียนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และได้รวบรวมแนวคิดที่สำคัญของการดำเนินงาน

อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม มาจัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้นเพื่อแนะนำแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

แนวปฏิบัติเล่มนี้มีการประมวลเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ประกอบด้วย การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามแผนความรับผิดชอบต่อสังคม การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
มกราคม 2559

สารบัญ

บทที่ 1

**การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์
และก่อสร้าง** **9**

- 1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม** **10**
 - 1.1 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องมีการดำเนินงาน
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 10
 - 1.2 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างได้ประโยชน์จากการดำเนินงาน
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 11
- 2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องให้
ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม** **12**
 - 2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง 12
 - 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล 13
 - 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง 15

บทที่ 2

**แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์
และก่อสร้าง** **18**

- 1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร** **22**
 - 1.1 การกำหนดพันธสัญญา 22
 - 1.2 การนำองค์กร 28

| | |
|---|-----------|
| 2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงาน | 29 |
| ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | |
| 2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม | 29 |
| 2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 32 |
| 3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย | 33 |
| 3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม | 33 |
| 3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม | 35 |
| 3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย | 36 |
| 3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย | 37 |
| 3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง | 38 |
| 3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย | 38 |
| 4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม | 39 |
| 4.1 ข้อควรพิจารณาในการกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม | 39 |
| 5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 41 |
| 5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 42 |
| 5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 43 |
| 6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 45 |
| 7. การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน | 46 |
| 7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผล ที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม | 47 |
| 7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล | 49 |
| 7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 49 |
| 7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 52 |
| 8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 52 |
| ภาคผนวก | 55 |
| I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง | 56 |
| ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 | 56 |
| ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC) | 57 |
| ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง Global Reporting Initiative (GRI) | 58 |
| ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม | 58 |
| จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ | 59 |
| II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) | 60 |



บทที่ 1

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างนับว่ามีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อผู้บริโภค เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากกล่าวถึงการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง อันประกอบด้วย ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง และธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แล้วพบว่าธุรกิจแทบจะไม่ต้องดำเนินการใดๆ ที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมากไปกว่าการดำเนินธุรกิจปกติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและสุขภาพของชุมชนในพื้นที่ดำเนินธุรกิจหรือใกล้เคียง มีความโปร่งใส เป็นธรรม รับผิดชอบต่อลูกค้า คู่ค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ ผู้รับเหมา ชุมชน เจ้าของที่ดิน เป็นต้น ก็น่าจะเพียงพอแล้ว

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างโดยเฉพาะธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นวัตถุดิบในการผลิตวัสดุก่อสร้าง หรือใช้ชุมชนเป็นที่ตั้งโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ควรดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีคุณธรรม เพื่อเป็นการป้องกัน แก้ไขปัญหา ลดผลกระทบหรือสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมเบื้องต้นที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจได้

1.2 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างได้ประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจมองว่าธุรกิจไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมมากนัก เพราะเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายที่ดิน ที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ ฯลฯ ซึ่งข้อตกลงอยู่ที่ความพอใจของผู้บริโภคในการยอมรับเงื่อนไขของผู้ประกอบการธุรกิจ หรือเป็นความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย แต่ในความเป็นจริงแล้ว ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมมีไม่น้อย และไม่ได้เป็นเพียงการตกลงซื้อขายอสังหาริมทรัพย์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีอีกหลายกระบวนการกว่าจะทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวสำเร็จเป็นรูปร่างจนผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถเข้าอยู่อาศัย หรือใช้เพื่อการพาณิชย์ได้ ซึ่งหากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนเสริมจากการดำเนินธุรกิจหลักแล้ว ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ ดังนี้

- 1) ป้องกันความขัดแย้งกับชุมชนใกล้เคียง หรือใกล้ชิดกับทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตวัสดุก่อสร้าง
- 2) ป้องกันและลดผลกระทบ รวมถึงเป็นการแก้ไข และฟื้นฟูผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) สร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจ และแบรนด์ของสินค้าว่าได้ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม อนุমানได้ว่า สินค้าที่วางจำหน่ายย่อมมีคุณภาพ เพราะธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อ
- 4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจว่าในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในบางประเด็น หรือในบางเรื่องไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจโดยตรง หรือธุรกิจไม่ได้ส่งผลกระทบใดๆ แต่ต้องการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้สังคมเกิดความ สุข ความสามัคคี ความสะอาด และเกิดความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

5) สร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น ฯลฯ กับธุรกิจที่ดีมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีลักษณะเฉพาะที่ต้องพิจารณาสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

- 1) กลุ่มวัสดุก่อสร้าง รวมถึงผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง และสุขภัณฑ์ต่างๆ ต้องพิจารณาถึงต้นทุนการได้มาของวัตถุดิบ ไปจนกระทั่งมีผลผลิตออกมา งานเสร็จ ส่งถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งการรับรอง และการสร้างความเชื่อถือในสินค้าต่อผู้ใช้และลูกค้า
- 2) กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ดังนี้
 - ผู้ให้บริการก่อสร้างอาคาร ที่อยู่อาศัย และสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ
 - ผู้พัฒนา ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์
 - ตัวแทนหรือนายหน้าในการจำหน่าย และให้เช่าอสังหาริมทรัพย์
 - กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของพื้นที่โดยรอบก่อนตัดสินใจดำเนินธุรกิจ ทั้งในเรื่องชุมชน แหล่งสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การสัญจร การขนส่ง การยึดถือ และการดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์อย่างเคร่งครัด การก่อสร้างอาคารโดยเลือกใช้วัสดุดี มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ไปจนถึงการติดต่อซื้อขายอสังหาริมทรัพย์นั้นด้วยความโปร่งใส เป็นต้น

2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล

ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล นับเป็นหัวข้อแรกของการวิเคราะห์ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องดำเนินการ โดยเฉพาะประเด็นด้านเศรษฐกิจนั้นถือเป็นพื้นฐานแรกที่ธุรกิจทุกประเภทต้องคำนึงถึง เพราะการที่ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ต้องมีผลประโยชน์ที่ดี สร้างผลตอบแทนที่น่าพอใจให้กับผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร และพนักงาน และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งในส่วนของประเด็นเศรษฐกิจนี้ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจมีประเด็นย่อยที่เป็นความเสี่ยง หรือโอกาสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น การลงทุนในสาธารณูปโภคพื้นฐานในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ

สำหรับประเด็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจที่ต้องกำกับด้วยหลักปฏิบัติสำคัญคือ การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย การมีความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ และการสร้างความโปร่งใส การกำหนดหลักปฏิบัติที่เป็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจ เป็นหนทางสำคัญของการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนิน

ธุรกิจที่ส่งผลถึงเจ้าของกิจการ หรือผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจโดยตรง ซึ่งในประเด็นบรรษัทภิบาลนี้ ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือสนับสนุนให้คู่ค้ากระทำผิดกฎหมาย การนำเสนอข้อมูลที่บิดเบือนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือการปฏิบัติงานแบบที่ไม่มีระบบการตรวจสอบ เป็นต้น

ในส่วนของประเด็นทางสังคม ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจมีประเด็นที่น่ากังวลเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและหญิง เกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ การส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดข้อมูลส่วนตัว หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

ในขณะที่ประเด็นทางสิ่งแวดล้อม ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจมีความเสี่ยงโดยตรงในเรื่องการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิต การใช้แหล่งน้ำร่วมกับชุมชน และการใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ก่อนที่ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจะพิจารณาประเด็นความท้าทาย หรือความเสี่ยงใดๆ ขององค์กรนั้น สามารถเริ่มต้นด้วยแนวคิด 4 เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐาน โดยแต่ละเรื่องสามารถพิจารณาลงไปเป็นประเด็นปลีกย่อยได้อีกตามลักษณะเฉพาะและองค์ประกอบของธุรกิจแต่ละประเภท

2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากหากเทียบกับธุรกิจประเภทอื่น โดยจะเห็นได้จากการก่อสร้างที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ การซื้อขายพันธบัตร หุ้นกู้ ฯลฯ มีความคึกคักเป็นอย่างมากทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั่วประเทศ โดยประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ประกอบด้วย

- 1) **สิ่งแวดล้อม** ได้แก่ แหล่งผลิตวัตถุดิบหรือวัสดุก่อสร้าง เช่น โรงไม่หิน โรงงานผลิตปูนซีเมนต์ โรงเลื่อย ไร่ไม่ โรงงานผลิตวัสดุอุปกรณ์การก่อสร้าง เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
- 2) **การกำกับดูแลกิจการที่ดี** เช่น การซื้อขายที่ดินในราคาที่ไม่เป็นธรรม ไม่มีความโปร่งใส เป็นต้น
- 3) **ลูกค้าและการตลาด** ได้แก่ ธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัย อาคารบ้านเรือน สำนักงาน ร้านค้า ฯลฯ ด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีคุณภาพ ก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน จัดสรรที่ดินด้วยราคาที่ไม่เป็นธรรม และโฆษณาประชาสัมพันธ์เกินจริง เป็นต้น
- 4) **การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม** ได้แก่ การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย และอาคารพาณิชย์อย่างไม่เป็นธรรม ตั้งแต่การจัดหาที่ดิน การพัฒนาปรับปรุง จัดสรร ซื้อขายหรือให้เช่า ด้วยขั้นตอนที่ไม่ถูกต้องโปร่งใส ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ข้าราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้ขั้นตอนการขออนุญาต การตรวจสอบรวดเร็วขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงการลงทุน ในรูปแบบการซื้อหุ้นกู้ พันธบัตร ที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างนำออกจำหน่ายอย่างไม่โปร่งใสด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อขยายประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง พบว่ามีอีกหลายประเด็นที่น่าสนใจและมักถูกมองข้ามเพราะคิดว่าไม่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ แต่ปัจจุบัน สังคมให้ความสนใจกับประเด็นต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมากขึ้น จึงเสี่ยงไม่ได้ที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องให้ความสนใจ หรือรับรู้ประเด็นดังกล่าวเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นดังที่กล่าวมาแล้ว เช่น

1) การผลิตวัสดุก่อสร้างที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การระเบิดข้อ หรือจำหน่ายหินที่มาจากพื้นที่อนุรักษ์อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า เขตสงวนชีวมณฑล หรือที่ดินที่ขุดจากพื้นที่อนุรักษ์ป่าสงวนแห่งชาติ เป็นต้น

2) ไม่ได้นำมาจำหน่ายเพื่อก่อสร้างอาคารบ้านเรือน เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ มาจากพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ป่าฝนเขตร้อน โดยผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างสนับสนุนให้มีการบุกรุก ตัดโค่นอย่างผิดกฎหมาย จ่ายเงินหรือให้สินบนกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน การทำลายระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งหากิน และแหล่งหลบภัยของสัตว์ป่าอีกด้วย

3) การซื้อขาย จำหน่าย หรือสนับสนุนให้ซื้อขาย หรือจำหน่ายวัตถุติดหรือเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้วัตถุติดจากแหล่งที่ส่งผลกระทบต่อ หรือก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น ขั้วไม้ รั้วแก๊ส ชนกลุ่มน้อย ชนพื้นเมือง เป็นต้น

4) การซื้อขาย จำหน่าย หรือสนับสนุนให้ซื้อขาย หรือจำหน่ายวัตถุติดหรือเฟอร์นิเจอร์ ที่ใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็ก เป็นต้น

5) การก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย หรือแรงงานเด็ก เป็นต้น

6) การก่อสร้างโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ ในพื้นที่ชุมชนหรือใกล้ชุมชน ส่งผลกระทบต่อชุมชน สุขภาพของประชากรในชุมชน ก่อมลพิษทางอากาศ น้ำ เสียง เป็นต้น

7) ซื้อขายที่ดินด้วยราคาสูงกว่าความเป็นจริง หรือเป็นที่ดินที่ไร้คุณภาพ คุณภาพต่ำ หรือไม่มีศักยภาพในดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของผู้ซื้อ

8) ขายอสังหาริมทรัพย์ด้วยราคาที่ไม่เป็นธรรม ลูกค้ายได้รับประโยชน์น้อยกว่าที่ธุรกิจโฆษณาไว้ก่อนดำเนินการ เช่น ระบุว่าหมู่บ้านจะมีพื้นที่ส่วนกลางหรือสระว่ายน้ำ คอนโดมิเนียมจะมีเฟอร์นิเจอร์แถมให้ แต่เมื่อลูกค้าซื้อแล้วหมู่บ้านกลับนำพื้นที่ดังกล่าวให้เข้าเป็นที่จอดรถ หรือเจ้าของธุรกิจคอนโดมิเนียมอ้างว่าแถมเฉพาะห้องราคา 4 ล้านบาทขึ้นไป แต่ห้องดังกล่าวราคาไม่ถึง ซึ่งนับเป็นการโฆษณาที่คลุมเครือ สร้างความเข้าใจผิดให้กับผู้ซื้อ เป็นต้น

9) ก่อสร้างโดยใช้วัสดุคุณภาพต่ำ ทำให้บ้านพักอาศัย หรืออาคารพาณิชย์ เสื่อมสภาพเร็วกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้เกิดการเสื่อมราคาตามไปด้วย

10) ก่อสร้างโดยใช้บริษัทก่อสร้าง หรือช่างไม่ได้มาตรฐาน และไม่มี ความรับผิดชอบ ซึ่งเมื่อเกิดความผิดพลาด เช่น ผลงานไร้คุณภาพ คุณภาพต่ำ หรือการละทิ้งงาน ฯลฯ ลูกค้าจะมองว่าธุรกิจไม่รับผิดชอบต่อลูกค้า และเมื่อลูกค้ามีการสื่อสารกับภายนอกจะยิ่งสร้างความเสียหายให้กับธุรกิจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

11) บัณฑิตภายนอกของธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง ทั้งเรื่องภาวะเศรษฐกิจโดยรวม สถานการณ์การเมือง ภัยพิบัติ ฯลฯ ซึ่งหากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ย่อมทำให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหาต่างกล่าวได้ง่ายขึ้น



บทที่ 2

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอาคารสิ่งปลูกสร้าง หรือโครงสร้างพื้นฐานในกระบวนการของธุรกิจอุตสาหกรรมกลุ่มอื่นๆ แทบทุกกลุ่ม จนกล่าวได้ว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างนั้นมีบทบาทในการขับเคลื่อนการดำเนินการของธุรกิจอุตสาหกรรมกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งมีส่วนสนับสนุนต่อการเติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรมในกลุ่มอื่นๆ อย่างเป็นรูปธรรมด้วย และหากพิจารณาบริบททางเศรษฐกิจของประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่าสภาพความเข้มแข็งของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถสะท้อนความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างชัดเจนที่สุดประการหนึ่ง เช่น ในช่วงที่เศรษฐกิจประเทศไทยขยายตัวอยู่ในภาวะขาขึ้นในอัตราสูง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจที่ได้รับอานิสงส์จากภาวะดังกล่าวสูงที่สุดกลุ่มหนึ่ง

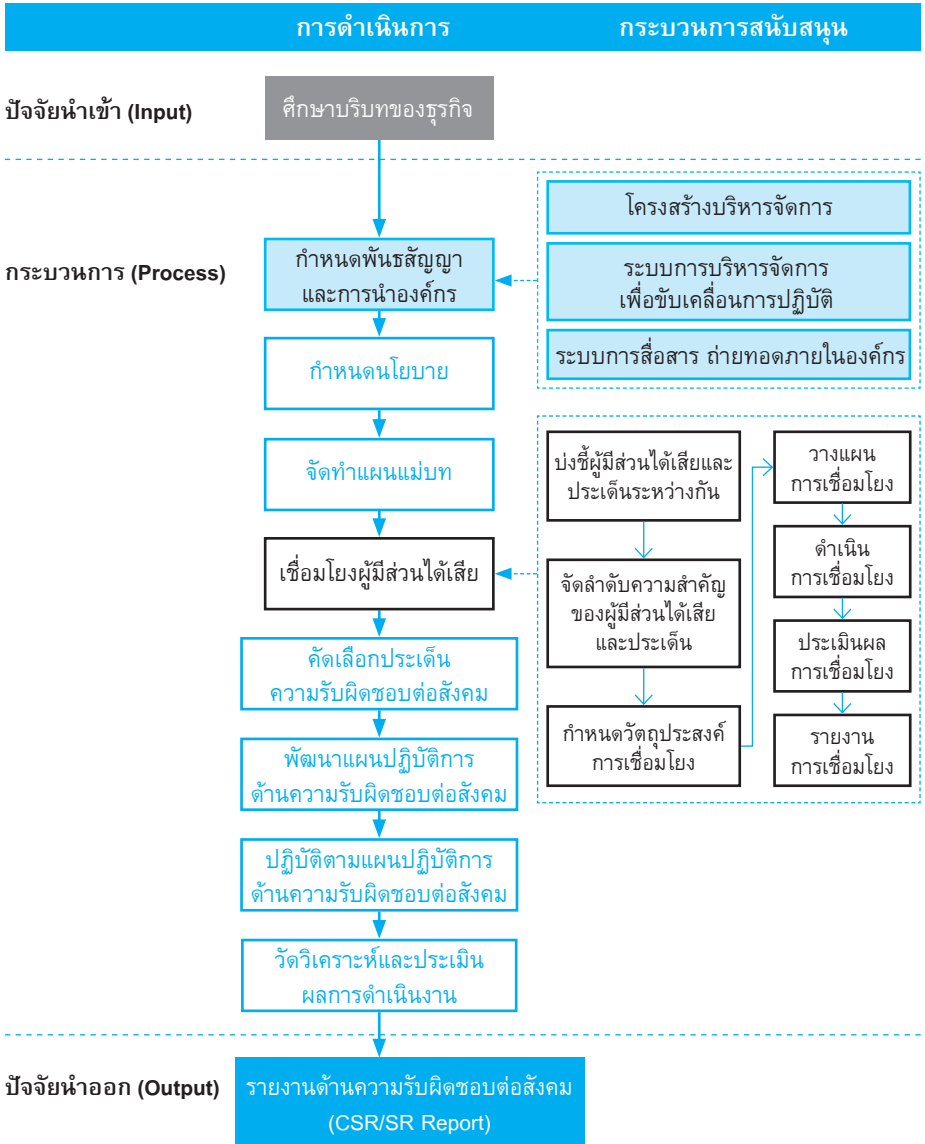
และจากการที่ลักษณะการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างส่วนใหญ่มีขนาดใหญ่ ใช้งบประมาณดำเนินการสูงกว่าธุรกิจอื่นๆ และมีผลกำไรสูงมักก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมสูงตามไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นในการกำหนดแผนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจจึงจำเป็นต้องกำหนดแผนพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมไปพร้อมๆ กันด้วย เพื่อยกระดับคุณค่า และพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบที่ชัดเจนของธุรกิจ และเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ในการนำแนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาปฏิบัตินั้น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องศึกษาลักษณะที่สำคัญและบริบทของธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรเสียก่อน เช่น

- บริบทภายใน ได้แก่ ลักษณะของผู้ถือหุ้น โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างบุคลากร สถานที่ตั้งกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย ห่วงโซ่อุปทาน ของธุรกิจ เป็นต้น
- บริบทภายนอก ได้แก่ แนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่นในปัจจุบัน มาตรฐาน และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่น การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นต้น

เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปกำหนดเนื้อหาต่างๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ พันธสัญญา เป้าหมายของการสร้างการเปลี่ยนแปลง การวางแผนงานระดับต่างๆ ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไป

ขั้นตอนสำคัญของแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก



1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร
2. การกำหนดนโยบายและจัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย
4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม
5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
7. การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน
8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร

1.1 การกำหนดพันธสัญญา

ผู้นำองค์กรต้องกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะรวมอยู่ในพันธสัญญาเชิงธุรกิจขององค์กร หรือเป็นพันธสัญญาเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรว่าต้องการจะเป็นอย่างไรในอนาคต เป็นการแสดงทิศทางที่มีจุดหมายชัดเจนจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผสมผสานกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำไปกำหนดพันธกิจ นโยบาย และแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในลำดับต่อไปขององค์กร โดยเป้าหมายสำคัญของพันธสัญญาคือ การสร้างแรงบันดาลใจ

• เจื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการกำหนดพันธสัญญา

- 1) การส่งผ่านพันธสัญญาขององค์กรจากผู้นำองค์กรและผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร
- 2) การสร้างความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงของค่านิยมหลักขององค์กรกับค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งได้รับการยอมรับว่าจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณค่า
- 3) การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อนำความคิดเห็นหรือประเด็นที่ได้รับความสนใจ และห่วงใยจากผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปสู่กระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร

การกำหนดพันธสัญญาดังกล่าวมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความมุ่งมั่นให้พนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักว่าแต่ละคนมีความสำคัญต่อการมุ่งไปสู่จุดหมาย สร้างความรู้สึกผูกพัน มุ่งมั่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ทำทหาย เกิดความหมายในการทำงาน

ทั้งนี้ การกำหนดพันธสัญญามักจะครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งไม่ได้เป็นการกำหนดความมุ่งมั่นเพื่อทำให้องค์กรมีเป้าหมายสูงกว่าการขายสินค้าเพื่อทำกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว หากแต่มีการคำนึงถึงสมมติฐานที่เป็นบริบทด้านความยั่งยืนของธุรกิจในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมรวมอยู่ด้วย เช่น สถานการณ์ทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ จำนวนประชากร สภาพสังคม ฯลฯ ความท้าทายทางสังคมที่มีต่อธุรกิจนั้นๆ ซึ่งได้แก่ ปัญหาทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เป็นต้น

• พันธสัญญาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ

จากรายงานความยั่งยืนของ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ประจำปี 2013 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นกลุ่มธุรกิจที่ตื่นตัว และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสูงที่สุดกลุ่มหนึ่ง โดยมีจำนวนบริษัทในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเข้าร่วมการประเมินด้านการพัฒนาความยั่งยืนจาก DJSI สูงเป็นอันดับ 2 รองจากกลุ่มธุรกิจการเงิน ทั้งยังมีอัตราการเข้าร่วมสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย ถือเป็นภาพสะท้อนเชิงบวกที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มธุรกิจที่ถูกมองว่าสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสูงที่สุดกลุ่มหนึ่งนั้นตระหนัก และให้ความสำคัญต่อผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของตนอย่างจริงจังมากขึ้น ภาพสะท้อนที่เกิดขึ้นในระดับสากลดังกล่าว ย่อมส่งผลให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจลักษณะเดียวกันในประเทศไทยเริ่มพิจารณาธุรกิจของตนมากขึ้น เพราะถึงแม้ว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจะสร้างผลกำไรจากการดำเนินงานสูง แต่หากสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการดำเนินธุรกิจแล้ว ธุรกิจย่อมไม่อาจเติบโตอย่างยั่งยืนในสังคมได้ ดังนั้น เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่เป็นพันธสัญญาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจึงควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญดังนี้

1) การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม รวมไปถึงนโยบายการผูกขาดทางการค้าของธุรกิจ ตลอดจนการทุจริตคอร์รัปชันด้วย ทั้งนี้ จากลักษณะการดำเนินธุรกิจที่มีงบประมาณดำเนินการสูงกว่าธุรกิจอื่น ๆ และมีความหลากหลาย ย่อมต้องเกี่ยวพันกับองค์กร หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่หลากหลายตามไปด้วย การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมจึงเป็นสิ่งที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญสูงที่สุดประเด็นหนึ่ง

2) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในแง่การใช้ทรัพยากร เช่น น้ำ น้ำมัน ไฟฟ้า สูงมาก จึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

3) แรงงานและสิทธิมนุษยชน แม้ว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในปัจจุบันจะใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินงานมากเพียงใดก็ตาม แต่แรงงานมนุษย์ยังคงเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

• พันธสัญญาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างควรแสดงให้เห็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

1) ภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2) การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับค่านิยมหลักขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญในธุรกิจ

3) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ และคุณค่าที่จะได้รับร่วมกัน

• หลักสำคัญในการกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) สร้างการมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการ ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขององค์กร เพื่อร่วมกันมองหาเป้าหมาย และบทบาทขององค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับสังคม

2) สร้างการเชื่อมโยงกับคุณค่าหลักขององค์กรที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สร้างคุณค่าเชิงบวก และได้รับการยอมรับในระดับสากล

3) สร้างการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้องค์กรได้รับความคิดเห็น และประเด็นที่เป็นความสนใจ ความห่วงใยจากผู้มีส่วนได้เสีย นำไปสู่การสร้าง พันธสัญญาที่มุ่งดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างสมดุล

หลักการข้างต้นดังกล่าวเป็นการสนับสนุนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และ ก่อสร้างให้พัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อตอบคำถามสำคัญได้ว่าธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างควรสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้อย่างไร และการเปลี่ยนแปลงนั้นทำให้บริบทด้านความยั่งยืนในมิติต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของทั้งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และสังคมโดยรวมดีขึ้น ได้หรือไม่ อย่างไร ดังนั้น วิสัยทัศน์จึงเป็นตัวกำหนดทิศทางองค์กร และเป็น สิ่งสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต

ตัวอย่างพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

เครือ เอส ซี จี

กำหนดอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงการตระหนักในความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร ดังนี้

- ตั้งมั่นในความเป็นธรรม : เอส ซี จี มีความรับผิดชอบต่อที่จะให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับความเป็นธรรม
- มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ : เอส ซี จี มุ่งกระทำสิ่งที่ถูกต้องด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่เป็นเลิศเสมอ
- เชื้อมั่นในคุณค่าของคน : เอส ซี จี ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุด
- ถือมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม : เอส ซี จี ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีในทุกชุมชนและทุกประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ

ที่มา : <http://www.scg.co.th>

บริษัท ทิปโก้แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน)

กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้ว่า “มุ่งมั่นสู่การจัดจำหน่ายยางมะตอยให้ได้ 2 ล้านตัน ภายในปี 2558 และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และผู้ถือหุ้น ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูงสุดตลอดเวลา”

ที่มา : <http://www.tipco.co.th>

บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน)

ยึดมั่นในปรัชญาดำเนินงานว่า “เราไม่เพียงสร้างบ้านเท่านั้น แต่เราสร้างสังคม” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความยั่งยืนก่อนปี 2030 ไว้ภายใต้แนวคิดที่ว่า “ประสบความสำเร็จให้มากขึ้น ด้วยการใช้น้อยลง”

ที่มา : <http://www.sammakorn.co.th>

1.2 การนำองค์กร

ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งนอกจากการกำหนดทิศทางผ่านพันธสัญญาดังกล่าวแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการนำองค์กรอีกด้วย เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร

โดยบทบาทในการนำองค์กรควรครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1) กำหนดให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริม และเชื่อมโยงแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมดขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงาน หรือผู้แทน CSR ของหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย

2) ออกแบบระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติ ได้แก่

- ระบบการบริหารจัดการ
- ระบบการติดตามงานและการประเมินผล

- ระบบสนับสนุนที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนทุกส่วนให้ดำเนินงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้ให้พันธสัญญาไว้ เช่น ระบบการประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ระบบการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

3) สื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าหมาย ทิศทางและคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ลูกค้า ผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กรเพื่อโน้มน้าว และชักจูงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

4) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานและพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ การร่วมกิจกรรม จนถึงการประเมินความสำเร็จ

2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงหลักการกรอบความคิด และแนวทางการดำเนินงานที่บอกให้ทราบถึงทิศทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงการตัดสินใจ หรือความตั้งใจของผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความตระหนัก โดยเฉพาะสำหรับพนักงานแล้ว เพื่อเป็น

แนวทางในการสร้างการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรต่อไป นอกจากนี้ การกำหนด และประกาศนโยบายยังเป็นจุดเริ่มต้นของการขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

ตัวอย่างนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

บริษัท ผลิตภัณฑ์ตราเพชร จำกัด (มหาชน)

กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมโดยสรุป ดังนี้

- (1) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม
- (2) มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ประกอบธุรกิจ และสังคมโดยรวมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
- (3) เคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- (4) ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับของบริษัท มีจิตอาสา และปลูกฝังจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
- (5) ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนแก่ชุมชนและสังคม

ที่มา : <http://www.dbp.co.th>

บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นมุ่งเน้นต่อสิ่งแวดล้อม เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ ดังนี้

(1) The company is aware of and places significant concerns towards building good relationship with the surrounding communities through continuous emphasis on preserving the environment, community health quality and the economic situation.

(2) Amata is determined to cooperate and support local communities to make them self sustainable.

(3) Amata is determined to build organizational attitude and culture to encourage employees and all stakeholders such as customers, suppliers, government parties and communities to create and maintain good relationships to uphold mutual respects and trust.

ที่มา : <http://www.amata.com>

2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติจึงต้องมีความต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างกิจกรรมกับคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ได้จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นการมองกระบวนการพัฒนาเชิงระบบ เพื่อให้ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกบูรณาการเข้าไปสู่กระบวนการประกอบธุรกิจในทุกชั้นตอน กลายเป็นการปฏิบัติประจำวัน และพัฒนาเป็นระบบการดำเนินงานที่ยึดอยู่กับเป้าหมาย และพันธสัญญาที่องค์กรกำหนดไว้

แผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแผนระยะยาวที่ใช้เป็นต้นแบบหลักในการวางแผนปฏิบัติที่แสดงทิศทางการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงควรครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

- แนวคิดและความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- เป้าหมายสูงสุดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- กรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแสดงถึงประเด็นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นเฉพาะธุรกิจขององค์กร
- แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินการของประเด็นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ระบุไว้ในกรอบการดำเนินงาน
- ทิศทางและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ในการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างนั้น นอกจากลูกค้าหรือผู้บริโภคแล้ว ธุรกิจยังต้องเชื่อมโยงกับธุรกิจประเภทอื่นๆ เป็นจำนวนมาก อาทิ เช่น ธุรกิจกลุ่มพลังงาน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ และที่สำคัญคือ ชุมชน สังคม NGO และอาจรวมไปถึงองค์กรระหว่างประเทศ ทั้งหมดล้วนเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จที่ยั่งยืนระหว่างกัน

ดังนั้น การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นแนวปฏิบัติสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมองเห็น และเข้าใจถึงลักษณะของผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่ม ตระหนักถึงความสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมากกว่ามิติของการเป็นลูกค้าและผู้รับจ้าง หรือผู้ผลิตและลูกค้า แต่ยังรวมถึงมิติในเชิงผลกระทบ และการพึ่งพาอาศัยกัน และนำไปสู่กระบวนการเชื่อมโยง เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมั่นคง

ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง มีดังนี้

3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนที่ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับธุรกิจในประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1) การกำหนดกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจ โดยการใช้ห่วงโซ่อุปทาน หรือห่วงโซ่คุณค่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่เชื่อมโยงระหว่างกัน

2) การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อศึกษา สํารวจผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เชื่อมโยงกันตามกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาผลกระทบที่มีระหว่างกันจากกระบวนการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจุดของกระบวนการ และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียเข้าด้วยกัน เช่น คณะผู้วิจัยจาก Research Institute for Managing Sustainability (RIMAS) ศึกษาผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมก่อสร้าง และได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผู้รับเหมา ผู้ลงทุนและนักเก็งกำไร และเจ้าของที่ดิน ซึ่งนอกจากจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านงบประมาณในการดำเนินธุรกิจแล้วยังมีบทบาทในการนำไปสู่ผลกระทบทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น นอกจากนี้แล้ว ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างยังสามารถใช้วิธีการต่างๆ ในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การจัดประชุมกลุ่มย่อย การลงสำรวจพื้นที่ ฯลฯ โดยตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น

- ดำเนินการศึกษาเพื่อระบุ และกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมตามห่วงโซ่อุปทานเพิ่มเติม ซึ่งในแต่ละบริษัทอาจจะระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ อาทิ ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต พนักงานหรือคนงาน ชุมชนรอบโครงการ ตัวแทนจัดจำหน่าย ผู้ขนส่งวัสดุดิบ ลูกค้ายในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น
- ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อบ่งชี้ประเด็นผลกระทบทั้งทางลบและทางบวกที่เป็นข้อห่วงใย ข้อกังวล ความคาดหวังร่วมกัน

- จัดทำข้อมูล และรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ฐานะเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่อธุรกิจ

ซึ่งการศึกษาอาจพบว่าผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้จัดหาปัจจัยการผลิต อาจต้องการให้ธุรกิจเพิ่มความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ประชาชนที่อาศัยในชุมชนโดยรอบโครงการคาดหวังให้ธุรกิจพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ เช่น สาธารณูปโภคพื้นฐาน ลูกค้ายาจมีความต้องการใหม่ๆ เช่น ต้องการให้ธุรกิจให้ความสำคัญกับประเด็นทางสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม เป็นต้น

3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนหลักสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละประเด็นที่ต้องดำเนินการตอบสนอง ได้แก่

1) ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดเงื่อนไขข้อบ่งชี้ต่างๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เช่น อิทธิพล และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธุรกิจ หรือผลประโยชน์ และการพึ่งพาระหว่างกัน ความรับผิดชอบที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องมีต่อผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมาย เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การลำดับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อองค์กร

2) ลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจว่าแต่ละประเด็นที่ได้บ่งชี้จากขั้นตอนการประกอบธุรกิจนั้นมีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยองค์กรต้องกำหนดเงื่อนไขในการบ่งชี้ระดับความสำคัญ เช่น พิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาของการเกิดผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยพนักงาน

หรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานให้แก่บริษัทถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์และก่อสร้างให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลกระทบต่อตัวธุรกิจสูงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ ประเด็นมุ่งเน้นเกี่ยวกับพนักงาน หรือลูกจ้างของธุรกิจในกลุ่มนี้ ยังประกอบด้วย สิทธิแรงงาน สิทธิมนุษยชน สวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน การพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของแรงงาน สุขภาวะในการทำงาน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป็นต้น

3) จับคู่ระหว่างประเด็นและผู้มีส่วนได้เสียกับกระบวนการประกอบธุรกิจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ เช่น การหาประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นที่สร้างผลกระทบต่อกระบวนการประกอบธุรกิจได้ในระยะสั้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองเป็นลำดับต้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือเพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ

3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนที่ธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์และก่อสร้างจะนำประเด็นที่ได้รับ การระบุว่ามีความสำคัญสูงต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อการประกอบธุรกิจมาพิจารณา ทบทวนว่าการตอบสนองที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นจัดอยู่ในประเภทใด ดังต่อไปนี้

1) การตอบสนองเชิงตั้งรับ หมายถึง การพิจารณาการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนเป็นครั้งๆ โดยยังไม่มีการบูรณาการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

2) การตอบสนองแบบมีกระบวนการ หมายถึง การดำเนินการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ นับตั้งแต่ได้รับการเรียกร้อง ดำเนินการ

ตอบสนอง ติดตาม และประเมินผล แต่ยังไม่ได้นำเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการขององค์กร

3) การตอบสนองเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การพัฒนาเป็นระบบที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการศึกษา พัฒนาแนวทางการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ มีการวัดผล และประเมินการตอบสนองเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินการร่วมกัน

โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างควรวิเคราะห์ถึงความพอเพียงของผลลัพธ์และคุณค่าที่ได้จากการดำเนินการเชื่อมโยงที่ผ่านมา เพื่อทบทวนวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยง และพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อประเด็นใหม่ให้เหมาะสม และพอเพียงในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดอย่างสมดุล

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงควรกำหนดให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร เช่น

- วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อก่อสร้างโครงการ... ในพื้นที่... ให้เสร็จภายใน 3 ปี
- วัตถุประสงค์การเชื่อมโยง เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของชุมชนต่อโครงการใหม่ของบริษัท

3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถดำเนินงานในขั้นตอนนี้ได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงที่กำหนดไว้ เช่น

- การสานเสวนา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ดินในโครงการของบริษัทให้เป็นไปตามความต้องการของชุมชนและบริษัท
- การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีที่ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องการหาแนวทางในการดำเนินการ
- การแถลงนโยบายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงพันธสัญญาและแนวทางปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบของธุรกิจ เช่น บริษัทผู้ประกอบการด้านนิคมอุตสาหกรรมร่วมมือกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จัดตั้งศูนย์เฝ้าระวัง และควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่อชุมชนข้างเคียง ทั้งยังเป็นการส่งเสริมแนวทางการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของนิคมอุตสาหกรรมด้วยหลักบรรษัทภิบาลสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง

ขั้นตอนนี้เป็น การพิจารณาว่าสิ่งที่ธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างได้ดำเนินการไปนั้นเพียงพอต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถตอบสนองเป้าหมายทางกลยุทธ์ของธุรกิจได้หรือไม่

3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนของการพัฒนาการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและกลยุทธ์ขององค์กร โดยองค์กรสามารถจัดประชุมเพื่อนำเสนอแนวทางและผลการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียให้กับผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผน แนวทางและกลยุทธ์ของธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

ในระดับต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และนำไปสู่การสนับสนุนอันดีจาก ผู้มีส่วนได้เสีย

4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมุ่งเน้นในการดำเนินงาน อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการ แสดงออก ซึ่งมาจากการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ บริบทแวดล้อมทางสังคม กรอบแนวทางมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการผสมผสานให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และ ก่อสร้างสามารถตอบสนองต่อเป้าหมาย กลยุทธ์การประกอบธุรกิจ ความสนใจ และความห่วงใยของผู้มีส่วนได้เสียทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับสากล

4.1 ข้อควรพิจารณาในการกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) ผลกระทบทางการเงินในระยะสั้นของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และ ก่อสร้าง
- 2) ข้อกังวล ข้อห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และจาก กระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การสำรวจ สัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม การให้คำปรึกษาจากผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น
- 3) หลักมาตรฐาน และกฎระเบียบในระดับสากลของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง
- 4) บรรทัดฐานในการปฏิบัติของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถนำประเด็นทั้งหมดนี้ มาพิจารณา เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางเป้าหมายของการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ และเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการทางธุรกิจและสังคม ซึ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถนำแนวทาง และเครื่องมือการบริหารจัดการ หรือหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ามาใช้ในการเลือกได้ เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งสามารถพิจารณาประเด็นได้ใน 3 ระดับด้วยกัน คือ

1) ประเด็นพื้นฐานโดยทั่วไป คือ การพิจารณาลักษณะของประเด็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างทุกประเภทต้องปฏิบัติ เช่น ประเด็นมุ่งเน้นตามมาตรฐาน ISO 26000 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

2) ประเด็นที่เป็นความมุ่งเน้นของธุรกิจ คือ การพิจารณาประเด็นมุ่งเน้นของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างทุกประเภท โดยพิจารณาจากผลกระทบ และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากห่วงโซ่คุณค่า หรือห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้แรงงานเด็ก และการพัฒนา CSR ในห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น

3) ประเด็นที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นความเด่นชัด คือ การพิจารณาประเด็นที่ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกเหนือจากประเด็นที่เป็นพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วไป เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการควบคุม และกำจัดมลพิษภายในนิคมอุตสาหกรรมให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นต้น

5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจเป็นได้ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะกลาง และมีลักษณะเป็นรูปธรรมมากกว่าแผนระยะยาวอย่างแผนแม่บท โดยมีการกำหนดเงื่อนไขเวลา และแนวทางการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้ การดำเนินแผนระยะสั้นและระยะกลางนี้จะเป็นทิศทางสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ แผนการปฏิบัติงาน/โครงการของหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือของคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งหมายความรวมถึง การปฏิบัติงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติงาน/โครงการเพื่อพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอก

แผนปฏิบัติการจะมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายใต้กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ เช่น บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวของผู้อาศัยในพื้นที่ของบริษัท โดยการจัดกิจกรรมแข่งกีฬา หรือจัดกิจกรรมการกุศลอื่นๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะในพื้นที่ส่วนกลางของชุมชน เป็นต้น

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการแต่ละแผนต้องระบุวิธีการประเมินผลความสำเร็จของแผนไว้ด้วย โดยมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และระยะเวลาการประเมิน โดยเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเป็นเสมือนกับพันธสัญญา และเป็นสิ่งที่ใช้ระบุวิธีปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีให้กับองค์กร

โดยการกำหนดเป้าหมายต้องสร้างสมดุลกับมิติทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น หากการเร่งสร้างยอดขายมีส่วนทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็ไม่อาจสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาวได้ เป็นต้น

5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ต้องเป็นสิ่งที่สร้าง หรือนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ต้องเป็นมากกว่าการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว กล่าวคือต้องมีเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- ต้องทำให้มองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมจากการปฏิบัติ
- สร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดคุณค่าได้
- ตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจขนาดใหญ่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นจำนวนมาก ทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจึงควรเชื่อมโยงเป้าหมายให้เข้ากับคุณค่าที่จะเกิดขึ้นทั้งในวงกว้าง และลงลึกถึงผู้บริโภค โดยมุ่งไปสู่เป้าหมายที่เป็นพันธสัญญาทางสังคมที่กำหนดไว้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดคุณค่าจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างชัดเจน รวมถึงตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) **เห็นการลดผลกระทบ** โดยปรับปรุงกระบวนการประกอบธุรกิจ ให้มีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ขั้นตอนของการดำเนินการคือ ต้องเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เป็นพื้นฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทั่วไปของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง

2) **พัฒนาระบบที่ทำให้เกิดการป้องกัน** การรักษาระบบที่ต่อเนื่อง ต่อเนื่อง มีการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบข้อร้องเรียน ความคิดเห็น และประเด็นความห่วงใยที่เป็นผลกระทบจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

3) **สร้างความสามารถในการปฏิบัติ** เน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการประกอบธุรกิจ เช่น การประหยัดพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดวัสดุทิ้ง เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ไปพร้อมกับการลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงทำให้เกิดกระบวนการปฏิบัติทางธุรกิจที่ดีขึ้น การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียจะนำความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาสู่การสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร รวมถึงการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปเชื่อมโยงกับแนวคิด และเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการความรู้ เป็นต้น

4) **สร้างความแตกต่างในแบรนด์** มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมด้วยการปรับปรุง พัฒนาสินค้า และบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงสินค้า และบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือทำให้

มีคุณภาพชีวิตที่ดี ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องมีความเข้าใจบริบทสังคม และเข้าใจลูกค้า ผู้บริโภค ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรมในสินค้าและบริการ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็น ความต้องการ และการใช้ชีวิต เพื่อสร้างการตอบสนองที่ดีของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต่อไป

5) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดการพัฒนาระบบที่สามารถเรียนรู้ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และความอ่อนไหวของบริบทแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างสามารถยืนอยู่คู่กับเป้าหมายและพันธสัญญาที่ได้กำหนดไว้ถึงการเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการดำรงอยู่มากกว่าการสร้างกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ และสนับสนุนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจากทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรพัฒนาระบบสนับสนุนอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติตามแผน ได้แก่

- การสร้างความตระหนัก และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติ
- การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ
- ระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษภายในองค์กร
- ระบบข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัตินั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทความรับผิดชอบต่อตามแผนนั้นๆ เช่น

- การเชื่อมโยงกับพนักงาน เพื่อระบุประเด็นย่อยเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อพนักงาน และสิทธิมนุษยชน เป็นหน้าที่ปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- การกำหนดระเบียบวิธีจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งเน้นความโปร่งใสเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ
- การกำหนดระเบียบปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลสินค้าและบริการ ผ่านทางสื่อและเว็บไซต์ของบริษัท เป็นหน้าที่ของฝ่ายการตลาด
- การปรับปรุงระบบบำบัดของเสียจากการดำเนินธุรกิจ เป็นหน้าที่ของฝ่ายการจัดการ
- การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบบริษัท เป็นหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ อาจเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการลดผลกระทบ มุ่งเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติ หรือมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี อาจเป็นการดำเนินงานที่ดำเนินการครั้งเดียว หรือดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นการดำเนินงานโดยตัวองค์กรเอง หรือร่วมกับพันธมิตร เช่น บริษัทอื่นในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นกลุ่มที่เชื่อมต่อระหว่างผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทั้งหมดของ

องค์กร องค์กรจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนและผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปสู่การปฏิบัติงานประจำของพนักงาน ซึ่งองค์กรต้องมีระบบการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของพนักงานเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามแผน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ ข้อมูลการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงวิธีการติดตามงาน ระยะเวลาในการติดตามงาน ช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ต้องการแสดงความคับหน้า หรือปัญหาในการปฏิบัติตามแผนงานด้วย

7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการดำเนินงาน

การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการวัดผลที่ดีควรวัดทั้งกระบวนการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และกิจกรรม ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ผลที่ตามมาในระยะยาว และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อสังคม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีความเชื่อมโยงกัน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผลที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1) เป็นการเชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผลของกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับเป้าหมายความยั่งยืนที่ต้องการให้เกิดขึ้น กระบวนการวัดผลจะทำให้พนักงานขององค์กรบรรลุข้อตกลงร่วมกันถึงประเด็นสำคัญที่ต้องมุ่งเน้น เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ และความสำเร็จที่พนักงานขององค์กรได้ทุ่มเทให้กับพันธสัญญาที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการวัดผล และการประเมินผลทำให้เกิดความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับความยั่งยืน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ดังนี้

- เกิดการถกเถียงถึงข้อสมมติฐาน และช่วยให้เกิดข้อตกลงร่วมกันในองค์กรว่ากลยุทธ์และแผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะได้รับการวัดผล และการประเมินผลอย่างชัดเจนว่าสามารถสร้างคุณค่าความยั่งยืนให้กับองค์กรได้หรือไม่
- ส่งเสริมการสื่อสารในส่วนของกลยุทธ์ และการปฏิบัติให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนถึงความคาดหวัง และเหตุผลของธุรกิจที่ต้องการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร เช่น พนักงานทุกคนชัดเจนถึงเหตุผลว่าเหตุใดการปฏิบัติแบบหนึ่งจึงสร้างคุณค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับองค์กร ในขณะที่การปฏิบัติอีกรูปแบบหนึ่งกลับไม่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้
- สามารถติดตามผลการปฏิรูปองค์กรจากกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ ทั้งนี้การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนส่วนใหญ่จะเป็นแผนระยะยาว ระบบการวัดผล และการประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่า องค์กรกำลังเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้นั้นได้ผลดีจริงหรือไม่

2) เป็นการติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ ในการสร้างระบบการวัดผล ซึ่งต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับพันธสัญญาและ วัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการบูรณาการการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เข้าสู่ระบบการวัดผล เพื่อให้มั่นใจว่าพันธสัญญาด้านความยั่งยืนที่ผู้นำองค์กร ประกาศไว้จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3) เป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ สังคมที่ดีขึ้น

ระบบการวัดผลที่ดีจะสะท้อนความสามารถของกลยุทธ์ และแผนงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ซึ่งต้องพิจารณา ทั้งกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน นับตั้งแต่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จและ สิ่งที่สะท้อนการปฏิบัติว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และ นำไปสู่ผลต่อเนื้อที่เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาวของธุรกิจ

โดยรูปแบบการวัดผลและการประเมินผลจะมีความสัมพันธ์ต่อเนืองกัน ทั้งกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนา และสนับสนุนให้ประเด็นต่างๆ สามารถ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การส่งเสริม ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมองค์กร การเรียนรู้และการจัดการความรู้ ระบบ ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล

- 1) ตัวชี้วัดการปฏิบัติควรเชื่อมโยงกับกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน
- 2) ผลกระทบที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์ และแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควรแปลงไปสู่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในเชิงปริมาณ หรือทางการเงินได้
- 3) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ควรถูกประเมินในมิติที่หลากหลาย เช่น กลยุทธ์ กระบวนการ การนำองค์กร และองค์กรประกอบอื่น ๆ รวมถึงการรายงานในเชิงตัวเลข
- 4) การประเมินผลควรเชื่อมโยง และแปลงไปสู่มิติทางการเงิน ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลกระทบจะเป็นการสรุปไปสู่ผลที่ตามมาในระยะยาว ที่เป็นความสามารถด้านความยั่งยืน และทางการเงินของธุรกิจ

7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) การวัดปัจจัยนำเข้าด้านความยั่งยืน การประเมินผลต้องกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้าที่ทำให้เกิดผลด้านความยั่งยืน เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนา จำนวนงานที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ถือเป็นตัวอย่างของการวัดผลที่ทำให้องค์กร และผู้นำสามารถประเมินทรัพยากรที่ใช้ได้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา ทั้งนี้ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องตระหนักว่าผลกระทบจากพันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างและระบบล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความสามารถด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งสิ้น

2) การวัดกระบวนการ เป็นการพัฒนาตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการติดตาม และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกการปฏิบัติงานต้องได้รับการแปลงไปสู่การวัดผลที่เชื่อมโยงไปยังความสามารถของการปฏิบัติงาน ซึ่งกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนต้องถูกแปลงออกมาเป็นเป้าหมายของความสำเร็จที่วัดได้ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถประเมินผลกระทบเกี่ยวกับความสามารถในกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจได้ เช่น จำนวนซัพพลายเออร์ที่ผ่านการรับรอง ร้อยละของอุปกรณ์เครื่องจักรที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14001 รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ประเมินผลกระทบของกิจกรรมในกระบวนการที่มีต่อความสามารถด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เช่น นโยบายด้านการใช้แรงงานเด็ก พันธสัญญาด้านความยั่งยืนของผู้นำองค์กร จำนวนชั่วโมงในการอบรมด้านความยั่งยืนของพนักงาน และการประเมินพนักงานที่เป็นผู้จัดการระดับสูงด้านความยั่งยืน เป็นต้น

3) การวัดความสามารถการปฏิบัติด้านความยั่งยืน ทุกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงการปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่เฉพาะเจาะจง โดยผลการปฏิบัติอาจเป็นทั้งผลที่ได้ในทันทีและผลที่ตามมา ธุรกิจอาจสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจกำหนดเป้าหมายสุดท้ายซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดคุณค่ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้เชื่อมโยงไปยังผลกำไรของธุรกิจ หรือในอีกทางเลือกหนึ่ง ธุรกิจอาจสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างอาจพัฒนากลยุทธ์ความยั่งยืนที่เชื่อมโยงการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ากับการพัฒนาผลกำไรขององค์กร ในกรณีนี้ ความสามารถด้านความยั่งยืนก็จะเป็นผลลัพธ์มากกว่าที่จะเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติ

4) การวัดการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เพราะมีผลกระทบต่อรายได้ระยะสั้น ค่าใช้จ่าย

ความสามารถด้านความยั่งยืนในระยะยาวและในระดับต่างๆ ของธุรกิจ ดังนั้น การตอบสนองที่เป็นความร่วมมือ และการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ ทุกกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างต้องติดตามวัดผล อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงผลการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว ต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ และกิจกรรมด้านความยั่งยืนของธุรกิจอย่างชัดเจนด้วย

7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล

- 1) วัดผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดที่กำหนด และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน
- 2) วัดผลและประเมินผลตามกรอบการวัดข้างต้น ได้แก่ วัดปัจจัยนำเข้า วัดกระบวนการ และวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการกำหนดการวัดผล และประเมินผล ควรกำหนดถึงผลที่ตามมาจากผลลัพธ์ และสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วย เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างผลต่อเนื่องไปยัง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และส่งผลไปยังความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสังคม ตามที่ต้องการ ลักษณะนี้จึงจะเรียกว่าเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสังคมอย่างแท้จริง
- 3) วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ใช้ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งเสริม เพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความผิดพลาด ในกรณีที่ผลออกมาต่ำกว่าเป้าหมาย หรือเพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จ ในกรณีที่ผลออกมาสูงกว่าเป้าหมาย
- 4) จัดเก็บผลการวิเคราะห์ให้เป็นระบบ หมวดหมู่ พร้อมสำหรับการนำไปศึกษา สื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป

8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การแสดงให้เห็นถึงสถานะความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่องค์กรกำหนดไว้ในกลยุทธ์ รวมถึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าใจ รับรู้ และสามารถประเมินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในแง่มุมที่สำคัญได้

นอกจากนี้ การจัดทำรายงานยังเป็นการยืนยันถึงการปฏิบัติตามพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันขององค์กรย่อมต้องการทราบถึงความสามารถขององค์กรที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากความสามารถทางด้านการเงิน ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์กับธุรกิจ เช่น การดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูงมาก ดังนั้น นอกเหนือจากข้อมูลด้านความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจแล้ว รายงานควรต้องระบุถึงการลดผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการดำเนินกิจการด้วยเช่นกัน ซึ่งการจัดทำรายงานจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ความชัดเจนในพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและค่านิยม
- กลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามพันธสัญญาที่ได้ให้ไว้

- ความชัดเจนของเป้าหมายที่เชื่อมโยงไปยังพันธสัญญาทางธุรกิจและความก้าวหน้าของการปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา
- ความรับผิดชอบที่ถูกระบุการเข้าไปสู่การปฏิบัติขององค์กรตลอดกระบวนการประกอบธุรกิจ และครอบคลุมในทุกผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
- ความสามารถจากการปฏิบัติที่สร้างคุณค่า และตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง
- ความเชื่อถือได้โดยมีแนวทาง วิธีการ การวัด การตรวจสอบ การประเมินที่เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวทางสากลที่เหมาะสมกับธุรกิจ รวมทั้งการรับรอง และสามารถตรวจสอบได้จาก Third party
- เนื้อหาควรนำเสนอข้อมูลต่างๆ อย่างเหมาะสม และทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย เช่น การใช้กราฟต่างๆ หรือภาพประกอบเนื้อหา

การรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้หลักการความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้นั้น ต้องรายงานให้เห็นถึงความสำเร็จ และความล้มเหลวของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และเข้าใจถึงความพยายามในการปฏิบัติ และยอมรับในผลกระทบจากการประกอบธุรกิจ อันเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยสำคัญตามที่ได้รายงานไว้ ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างยังไม่สามารถบรรลุผลได้ แต่ก็มี ความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้กระบวนการจัดทำรายงานยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กร ให้ผู้อ่านเข้าใจ และเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้กำหนด ถ่ายทอด ปฏิบัติ วัดผล และปรับปรุง ทั้งนี้ เพราะการรายงานต้องนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมทุกส่วนของการดำเนินงาน

การจัดทำรายงานมีกระบวนการปฏิบัติ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานในส่วนต่างๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดที่มงานรับผิดชอบในการจัดทำรายงาน
- 2) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการจัดทำรายงานตามมาตรฐานสากลที่สำคัญ และเชื่อมโยงกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อธุรกิจปฏิบัติอยู่ เช่น Global Reporting Initiative (GRI) เป็นต้น
- 3) กำหนดเป้าหมายของการรายงาน เพื่อนำไประบุขอบเขตเนื้อหาของรายงาน แหล่งข้อมูลที่จำเป็น รูปแบบ และสื่อในการจัดทำรายงาน
- 4) พัฒนาเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานและครอบคลุมเนื้อหาของรายงานที่กำหนดไว้
- 5) อบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับหน่วยงาน และหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรายงาน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตเนื้อหา และลักษณะของข้อมูลที่ต้องการที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหน่วยงาน และหน่วยธุรกิจ
- 6) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 7) จัดทำรายงานตามสื่อที่ได้กำหนดไว้
- 8) เผยแพร่รายงานและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ในปัจจุบัน กรอบการรายงานที่เป็นที่ยอมรับกันคือ Global Reporting Initiative: GRI ซึ่งองค์กรธุรกิจได้นำมาใช้เป็นแนวทางจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนมากที่สุด โดยกรอบแนวทางของ GRI มีเนื้อหาครอบคลุมใน 3 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงกระบวนการ และตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น นอกจากนี้ ยังมีส่วนมุ่งเน้นเฉพาะสำหรับธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงประเด็นเฉพาะของธุรกิจที่ควรเปิดเผย ซึ่งเชื่อมโยงไปยังธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างด้วยเช่นกัน



ภาคผนวก

I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างได้แก่

ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000



เป็นมาตรฐานสากลที่นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กร ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนา และในเศรษฐกิจรูปแบบต่างๆ มาตรฐานนี้ประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติแบบสมัครใจไม่ใช่ข้อบังคับ และไม่ได้ใช้สำหรับเป็นมาตรฐานเพื่อการรับรองเหมือนกับ ISO 9001 (ระบบบริหารคุณภาพ) หรือ ISO 14001 (สิ่งแวดล้อม) ประเด็นมุ่งเน้นของมาตรฐาน (core subjects) มี 7 หมวด ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงาน การดูแลสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม การใส่ใจต่อผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.iso.org>

ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC)



United Nations Global Compact

UNGC เป็นแนวทางการดำเนินงาน
เชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงยุทธศาสตร์
และการดำเนินงานขององค์กรให้มี
ความสอดคล้องกับหลักการ 10 ประการ

ภายใต้ 4 หมวดหมู่หลักคือ สิทธิมนุษยชน (human rights) แรงงาน (labor)
สิ่งแวดล้อม (environment) และ การต่อต้านคอร์รัปชัน (anti-corruption)
โดยองค์การสหประชาชาติและองค์กรพันธมิตรผู้สนับสนุนมีความเห็นร่วมว่า
องค์กรธุรกิจเป็นตัวขับเคลื่อนพื้นฐานที่สำคัญในระบบโลกาภิวัตน์ สามารถ
ยกระดับมาตรฐานของตลาด ลูกค้า ระบบการเงิน ระบบเทคโนโลยี ตลอดจน
สายโซ่อุปทานทั้งระบบให้ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจ
และสังคมได้

UNGC เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทุกกลุ่มทั่วโลก และ
ยังความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.unglobalcompact.org>

ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง Global Reporting Initiative (GRI)

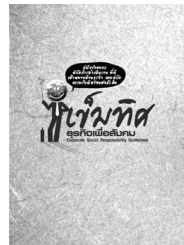


Global Reporting Initiative หรือ GRI เป็นองค์กรที่พัฒนากรอบและแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรลักษณะต่างๆ ในธุรกิจที่หลากหลาย โดยส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญ (materiality) ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environmental) ด้วยตัวชี้วัดต่างๆ ที่สะท้อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรได้พัฒนาระบบการจัดการภายใน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถพิจารณาเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันภายใต้มาตรฐานที่เป็นสากล

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจทั่วโลกจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบการรายงานของ GRI กันมากขึ้น ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.globalreporting.org

ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม

เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมเป็นคู่มือช่วยบอกพิกัดการดำเนินงานที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคม จัดทำโดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อ



ต่อสังคม 8 หัวข้อ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความ เป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมชาติ ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคมและการจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.set.or.th/srcenter

จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ



เป็นแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในแบบฉบับ ของไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กร ธุรกิจในทุกไปมีแนววิธีการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของ กิจการ ที่คำนึงถึงทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดย แบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลัก ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบกิจการด้วยความ เป็นธรรม การต่อต้านการทุจริต

การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมชาติ ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม นวัตกรรม และการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม และการ จัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน พร้อมทั้งผนวกเนื้อหาเพิ่มเติมด้านหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นสำคัญของหลักการสากลด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมต่างๆ ได้แก่ ISO 26000 UNGC GRI รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ด้วย

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.set.or.th/srcenter

II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

| กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai | หมวดธุรกิจใจใน SET* |
|-------------------------------|--|
| 1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร | 1. ธุรกิจการเกษตร 2. อาหารและเครื่องดื่ม |
| 2. สินค้าอุปโภคบริโภค | 1. แฟชั่น 2. ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน 3. ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์ |
| 3. ธุรกิจการเงิน | 1. ธนาคาร 2. เงินทุนและหลักทรัพย์ 3. ประกันภัยและประกันชีวิต |
| 4. สินค้าอุตสาหกรรม | 1. ยานยนต์ 2. วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร 3. กระดาษและวัสดุการพิมพ์ 4. ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ 5. บรรจุภัณฑ์ 6. เหล็ก |
| 5. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง | 1. วัสดุก่อสร้าง 2. กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 3. พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ |
| 6. ทรัพยากร | 1. พลังงานและสาธารณูปโภค 2. เหมืองแร่ |

| กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai | หมวดธุรกิจ SET* |
|-------------------------------|---|
| 7. บริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. พาณิชยกรรม 2. การแพทย์ 3. สื่อและสิ่งพิมพ์ 4. บริการเฉพาะกิจ 5. การท่องเที่ยวและสันทนาการ 6. ขนส่งและโลจิสติกส์ |
| 8. เทคโนโลยี | <ol style="list-style-type: none"> 1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |

* ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ไม่มีการจัดหมวดธุรกิจ



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-009-9000