

การทำรายงาน UN Global Compact

บทนี้แสดงตัวอย่างรายงานประจำปีด้าน CSR ขององค์กรสมาชิก UN Global Compact เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนเพื่อการตรวจสอบและแสดงความโปร่งใส

ในที่นี่เป็นกรณีตัวอย่างของบางส่วนของรายงานประจำปี 2551 ของศูนย์ข้อมูลวิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ไทย บจก.เอเจนซี่ ฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส (AREA) เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2548

ภูมิหลังของ AREA

AREA ก่อตั้งขึ้นในปี 2525 ในฐานะที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ที่มุ่งให้บริการการประเมินค่าทรัพย์สินตามมาตรฐานสากล การวิจัย การสำรวจ

และศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์โดยไม่เป็นนายหน้าหรือไม่ทำการพัฒนาที่ดิน ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางทางวิชาชีพโดยเคร่งครัด มีสาขาอีก 9 แห่งทั่วประเทศ AREA ถือเป็นศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ที่มีฐานข้อมูลที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดในประเทศไทย ซึ่งให้บริการทั้งในประเทศไทยและอินโดจีน

AREA เป็นที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์รายเดียวที่ได้รับการรับรอง ISO 9001-2008 ในทุกระบบงาน โดยเริ่มแรกเป็น Version 2000 ตั้งแต่ปี 2543 ได้รับรางวัลจรรยาบรรณดีเด่นในปี 2548 ได้รับเกียรติบัตรการประกวดผลงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในปี 2550 และประกาศนียบัตร SMEs ที่มีธรรมภิบาลในปี 2552

รายงานความก้าวหน้าปี 2551

ในปี 2551 AREA ได้รายงานความก้าวหน้าประจำปีเสนอ ดังนี้:

หลักข้อที่ 1: ธุรกิจควรสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ โดย AREA ได้ปฏิบัติตามปฏิญญาสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด เพื่อนร่วมงาน (ตามมาตรา 1 ของปฏิญญา) “ตระหนักถึงการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยภราดรภาพ” AREA ส่งเสริมแนวคิดนี้ผ่านกิจกรรม เช่น กิจกรรมการแสดงความเคารพผู้มีวัยวุฒิสูงกว่าโดยไม่คำนึงถึงคุณวุฒิหรือสถานะการทำงาน

ตามมาตรา 2 ของปฏิญญา AREA ไม่เคยมีการปฏิบัติใดต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่แสดงถึงการแบ่งแยกทางสีผิว เชื้อชาติ เพศ ภาษา ศาสนา การเมืองและความคิดเห็นที่แตกต่าง ชาติหรือวรรณะ และอื่น ๆ ทุกคนได้รับ การปฏิบัติด้วยสิทธิที่เท่าเทียมกัน และนับแต่ปี 2550 เพื่อนร่วมงานบางท่านมาจากชนชาติส่วนน้อย เช่น ม้ง ปกาเกอญอ เป็นต้น

และตามมาตราที่ 18 “ทุกคนมีสิทธิต่อเสรีภาพทางความคิด จิตสำนึกและศาสนา” AREA คัดเลือกเพื่อนร่วมงานโดยไม่ได้แบ่งแยกศาสนา แม้ว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยพุทธ แต่บางคนก็เป็นชาวมุสลิมหรือคริสเตียน

หลักข้อที่ 2: ธุรกิจไม่พึงข้องแวะกับการกระทำที่ขัดหลักสิทธิ

มนุษยชน ข้อนี้ได้รับการประกัน ณ ปี 2550 หรือแม้ตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี 2525 AREA ไม่เคยได้รับการดำเนินคดีใดๆ ที่กระทำการขัดต่อหลักการดังกล่าวนี้

หลักข้อที่ 3: ธุรกิจควรส่งเสริมและตระหนักถึงเสรีภาพในการก่อตั้งสหภาพแรงงานของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน 150 คนนั้น ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาชีพและเป็นแรงงานที่มีฝีมือในภาคบริการวิจัยและประเมินค่าทรัพย์สิน AREA ไม่มีสหภาพแรงงาน แต่มีคณะกรรมการลูกจ้างที่จัดตั้งตามกฎหมายให้สิทธิพนักงานได้รวมตัวกันด้วย ในแต่ละเดือน ยังมีการประชุมเพื่อนร่วมงานแต่ละฝ่ายเพื่อสรุปงานรวมทั้งสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อเสนอแนะอยู่เสมอ เสียงสะท้อนและการตอบสนองของเพื่อนร่วมงาน จะได้รับการตีพิมพ์ประกาศในวันหลังจากการประชุม

หลักข้อที่ 4: ธุรกิจต้องร่วมจัดการบังคับการใช้แรงงาน AREA ไม่เคยดำเนินธุรกิจโดยการบังคับใช้แรงงานและจะไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต

หลักข้อที่ 5: ธุรกิจต้องร่วมจัดการใช้แรงงานเด็ก เช่นเดียวกับข้อ 4 AREA ต่อต้านและไม่เคยดำเนินธุรกิจโดยการใช้แรงงานเด็ก

หลักข้อที่ 6: ธุรกิจต้องไม่กีดกันการจ้างงานและอาชีพ AREA ไม่เคยดำเนินกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกีดกันดังกล่าวเลย แต่ AREA กีดกันผู้ที่มีปัญหาด้านจริยธรรม ไม่ต้อนรับคนที่มีความรู้ ความสามารถแต่ขาดความซื่อสัตย์ ในช่วงการทดลองงาน ประเด็นนี้จะได้รับการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด เพราะธุรกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความซื่อสัตย์เป็นอย่างมาก

หลักข้อที่ 7: ธุรกิจควรสนับสนุนการดำเนินการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม ข้อนี้ AREA อยู่ในธุรกิจบริการ จึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่สถานประกอบการของ AREA ก็ได้รับการดูแลและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นที่ต้อนรับลูกค้าและผู้เยี่ยมชมเสมอ บรรณารักษ์ของ AREA มีกิจกรรมกระจายความรู้ผ่านประกาศและสื่อภายใน เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นความสนใจช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งที่บ้านและที่ทำงานเสมอ ๆ

หลักข้อที่ 8: ธุรกิจควรแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ต่อความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม ในปี 2550 หนังสือที่ AREA พิมพ์เป็นใช้กระดาษขนอมสายตาที่ผลิตจากแหล่งผลิตที่ปลูกต้นไม้เอง

หลักข้อที่ 9: ธุรกิจควรส่งเสริมและเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตร

กับสิ่งแวดล้อม ที่ AREA มีคอมพิวเตอร์นับร้อยเครื่อง ฝ่ายซ่อมบำรุงก็ดูแลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้อุปกรณ์เหล่านี้ส่งผลเสียต่อสายตาของเพื่อนร่วมงาน และยังจัดหาหน้ากากอนามัยให้กับเพื่อนร่วมงาน ซากาแฟ ไมโลมิให้ดื่มโดยไม่คิดมูลค่าโดยใช้เงินเพื่อการนี้ 240,000 บาท ในปี 2550

สถานประกอบการ AREA สะอาดและถูกสุขลักษณะ มีสระว่ายน้ำ และเครื่องมือออกกำลังกายสำหรับเพื่อนร่วมงานใช้สอยโดยไม่คิดมูลค่าด้วยความเชื่อที่ว่าถ้าสภาพแวดล้อมดี การผลิตก็มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หลักข้อที่ 10: ธุรกิจควรดำเนินไป โดยปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ การนี้เป็นนโยบายหลักโดยมีรูปธรรมคือการตรวจสอบคุณภาพอย่างเคร่งครัด เพื่อขจัดโอกาสการทุจริตซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับนักวิชาชีพ ธุรกิจนี้ไม่เคยข้องแวะกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องสร้างความเชื่อถือจากการปฏิบัติวิชาชีพที่เที่ยงธรรม

กรณีศึกษาการต่อต้านการทุจริต

การควบคุมคุณภาพ เป็นเครื่องมือการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งดำเนินมาตั้งแต่ปี 2546 การตรวจสอบคุณภาพมุ่งหวังที่จะตรวจสอบถึงโอกาสการทำผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งมีองค์ประกอบการดำเนินงานดังนี้:

1. การตรวจสอบด้วยไปรษณียบัตร ในการประเมินค่าทรัพย์สินในส่วนของที่อยู่อาศัยเพื่อการขอรับสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เดือนหนึ่งมีงานนับพันรายทั่วประเทศ ลูกค้าแต่ละรายจะได้รับไปรษณียบัตรเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ประเมินที่ลูกค้าได้พบ ไปรษณียบัตรเหล่านี้จะส่งไปยังสำนักประธานกรรมการ ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีแผนกที่คอยตรวจสอบอย่างละเอียดทุกกรอบครึ่งเดือน สารการประเมินผลได้แก่:

- ความรู้และการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
- ความสามารถ
- การตรงต่อเวลา
- ความพึงพอใจของลูกค้า และ
- ข้อเสนอแนะอื่น

2. การตรวจสอบทางโทรศัพท์ แผนกตรวจสอบจะโทรศัพท์หาลูกค้าทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยตรง ประมาณครึ่งหนึ่งของลูกค้าได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์ทุกครึ่งเดือน กรณีที่โทรศัพท์สำเร็จเป็นราว 20% ผลของการตรวจสอบถูกส่งไปยังประธานกรรมการทุกครึ่งเดือน เพื่อการตรวจสอบคุณภาพและหาแนวทางการพัฒนาบริการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีเร่งด่วนจะสามารถส่งไปถึงผู้บริหารระดับสูงในทันที สำหรับสาระการตรวจสอบก็เป็นในทำนองเดียวกับข้อ 1 แต่ละเย็บดกว่า

3. การตรวจสอบภาคสนาม โดยแผนกตรวจสอบจะเดินทางไปทั่วประเทศเพื่อตรวจสอบงานประเมินและวิจัย ผู้ตรวจสอบจะสุ่มตรวจงานประมาณ 10-15% ในภาคสนาม การนี้ดำเนินการในทุกเดือน และในกรณีเร่งด่วนอาจดำเนินการถี่กว่านี้ สาระการตรวจสอบได้แก่ความถูกต้องของมูลค่าที่ประเมิน ข้อมูลในรายงาน การมีอยู่จริงของแปลงเปรียบเทียบในการศึกษาข้อมูล ข้อเสนอแนะต่อผู้ประเมินและข้อเสนอแนะอื่น

ค่าใช้จ่ายในการทำการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงาน		
รายการ	พ.ศ.2550	พ.ศ.2551
การตรวจสอบภาคสนาม		
ค่าจ้างเพื่อนร่วมงาน	720,000	777,600
ที่พัก	60,000	60,000
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	200,000	200,000
ค่าดำเนินการ	200,000	200,000
การตรวจสอบทางโทรศัพท์		
ค่าจ้างเพื่อนร่วมงาน	324,000	349,920
ค่าดำเนินการ	150,000	150,000
การตรวจสอบทางไปรษณียบัตร		
ค่าจ้างเพื่อนร่วมงาน	162,000	174,960
ค่าดำเนินการ	100,000	100,000
รวม	1,916,000	2,012,480

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน AREA ใช้เงินไปเพื่อการตรวจสอบถึงปีละ 1,916,000 บาท และต่อมาเป็นเงิน 2,012,480 บาทในปี 2551 หรือประมาณ 2% ของรายได้รวม แทบไม่มีวิสาหกิจประเภทเดียวกัน

ลงทุนตรวจสอบคุณภาพด้วยเงินจำนวนดังกล่าวนี้เลย

5. ผลการตรวจสอบ ด้วยการตรวจสอบที่เข้มงวด กรณีการทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณจึงแทบไม่เกิดขึ้นเลย การนี้เป็นการช่วยป้องกัน AREA ให้รอดพ้นจากความเสียหายด้านชื่อเสียง และถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าสำหรับการทำการตรวจสอบคุณภาพเช่นนี้ ทำให้ AREA มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือที่แตกต่างไปจากวิสาหกิจอื่นจากทั้งในและต่างประเทศ

6. ข้อสังเกตเพิ่มเติม มาตรการข้างต้นถือเป็นเพียงมาตรการป้องกัน ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยังต้องอาศัยมาตรการส่งเสริมด้วย โดยเพื่อนร่วมงานได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าวิสาหกิจอื่น เช่น

- ผู้ประเมินชั้นวุฒิ ได้ผลตอบแทนปีละ 672,646 บาท
- ผู้ประเมินชั้นสามัญ ได้ผลตอบแทนปีละ 334,216 บาท
- ผู้ประเมินชั้นวิสามัญ ได้ผลตอบแทนปีละ 276,230 บาท

AREA ยังมีกิจกรรมส่งเสริมกำลังใจในการทำงานที่มีจริยธรรมอื่นอีก แต่การจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสม สมศักดิ์ศรี ถือเป็นมาตรการสำคัญที่สุด

บทสรุป

ด้วยมาตรการป้องกันที่มีคุณภาพสูงและการมีมาตรฐานระดับสูงในการดำเนินงาน AREA ในฐานะวิสาหกิจที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ของไทย จึงสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และยังคงเป็นผู้นำในวงการที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ไทย ซึ่งสะท้อนความคิดริเริ่มในประเทศและความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

ตามข้อกำหนดใน UN Global Compact ซึ่งถือเป็นภาคปฏิบัติที่สำคัญของ CSR เราดำเนินธุรกิจโดยยึดถือตามกฎหมายโดยเคร่งครัด เรายังเน้นการปฏิบัติตาม Soft Laws หรือข้อกำหนดด้านมาตรฐานและจรรยาบรรณนอกจากนี้เรายังส่งเสริมการทำความดีเพื่อสังคมอีกด้วย

หมายเหตุ

บทนี้ดัดแปลงมาจากรายงานที่เสนอต่อ UN Global Compact โดยดูรายละเอียดได้ที่ http://www.area.co.th/PDF/pdf_corporate/GlobalCompactThai.pdf