



Global Compact บนหนทางการสร้างสรรค์ AREA

ดร.โสภณ พรโชคชัย

ประธานกรรมการ บจก.เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส



AREA เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ UN Global Compact เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2551

Source: http://www.area.co.th/English/Corporate/Co_activ30.htm

บจก.เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส (Agency for Real Estate Affairs: AREA) ภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ the UN Global Compact ซึ่งเป็นรูปการหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจ (Corporate Social Responsibility: CSR). บทความนี้แสดงให้เห็นว่าธุรกิจควรมีส่วนรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนำเสนอถึงรายงานความก้าวหน้าในปี 2551 และกรณีศึกษาการต่อต้านการโกงกินที่เสนอต่อ the UN Global Compact.

1. บริษัทของเรา

AREA ก่อตั้งขึ้นในปี 2525 ในฐานะที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์อิสระที่มุ่งให้บริการการประเมินค่าทรัพย์สิน ตามมาตรฐานสากล การวิจัย การสำรวจและศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์โดยไม่เป็นนายหน้าหรือไม่ทำการพัฒนาที่ดิน ทั้งนี้เพื่อความที่เป็นกลางทางวิชาชีพโดยเคร่งครัด

เรามีสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร พร้อมด้วยเพื่อนร่วมงาน (พนักงานหรือลูกจ้าง) 150 คน และมีสาขาอีก 9 แห่งทั่วประเทศ เราภูมิใจที่เป็นศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ที่มีฐานข้อมูลที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดในประเทศไทย ซึ่งให้บริการทั้งในประเทศไทยและอินโดจีน

AREA เป็นที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์รายเดียวที่ได้รับการรับรอง ISO 9001-2000 ในทุกระบบงานตั้งแต่ปี 2543 เราได้รับรางวัลจรรยาบรรณดีเด่นในปี 2548 และยังได้รับเกียรติบัตรการประกวดผลงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

2. รายงานความก้าวหน้าปี 2551

ในปี 2551 AREA ได้จัดทำรายงานความก้าวหน้าประจำปีเสนอไปยังองค์การสหประชาชาติ (2008 Communication of Progress Report (COP) ซึ่งแสดงถึงกิจกรรม CSR ของ AREA โดยตรง และยังเผยแพร่รายงานดังกล่าวในเว็บไซต์ของ AREA อีกด้วย

หลักข้อที่ 1: ธุรกิจควรสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิ-มนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ
โดย AREA ได้ปฏิบัติตาม [ปฏิญญาสิทธิมนุษยชน \(Universal Declaration of Human Rights\)](#) โดยเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น



เพื่อนร่วมงานของเรา (ตามมาตรา 1 ของปฏิญญา) “ตระหนักถึงการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยภราดรภาพ “ AREA เราส่งเสริมแนวคิดนี้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมการแสดงความสามารถผู้มีวิสัยทัศน์สูงกว่าโดยไม่คำนึงถึงคุณวุฒิหรือสถานะการทำงาน.

ตามมาตรา 2 ของปฏิญญา AREA ไม่เคยมีการปฏิบัติใดต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่แสดงถึงการแบ่งแยกทางสีผิว เชื้อชาติ เพศ ภาษา ศาสนา การเมืองและความคิดเห็นที่แตกต่าง ชาติหรือวรรณะ และอื่น ๆ ทุกคนได้รับการปฏิบัติด้วยสิทธิที่เท่าเทียมกัน และนับแต่ปี 2550 เพื่อนร่วมงานของเราบางท่านมาจากชนชาติส่วนน้อย เช่น มังปกากะญอ เป็นต้น

และตามมาตราที่ 18 “ทุกคนมีสิทธิต่อเสรีภาพทางความคิด จิตสำนึกและศาสนา” ณ AREA ของเรานี้ เราคัดเลือกเพื่อนร่วมงานโดยไม่ได้แบ่งแยกศาสนา แม้ว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยพุทธ แต่บางคนก็เป็นชาวมุสลิมหรือคริสเตียน

หลักข้อที่ 2: ธุรกิจไม่พึ่งข้อแฉะกับการกระทำที่ขัดหลักสิทธิมนุษยชน ข้อนี้ได้รับการประกัน ณ ปี 2550 หรือแม้ตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี 2525 AREA ไม่เคยได้รับการดำเนินคดีใด ๆ ที่กระทำการขัดต่อหลักการดังกล่าวนี้

หลักข้อที่ 3: ธุรกิจควรส่งเสริมและตระหนักถึงเสรีภาพในการก่อตั้งสหภาพแรงงานของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน 150 คนของเรานั้น ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาชีพและเป็นแรงงานที่มีฝีมือในภาคบริการวิจัยและประเมินค่าทรัพย์สิน

AREA ไม่มีสหภาพแรงงาน ทั้งนี้ไม่ใช่ที่เราไม่ได้ส่งเสริม แต่คงเป็นเพราะเราปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในฐานะลูกจ้างดีพอสมควร อย่างไรก็ตามในแต่ละเดือน เรามีการประชุมเพื่อนร่วมงานแต่ละฝ่ายเพื่อสรุปงานรวมทั้งสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อเสนอนะอยู่เสมอ เสียงสะท้อนและการตอบสนองของเพื่อนร่วมงานจะได้รับการตีพิมพ์ในในวันหลังจากการประชุม นอกจากนี้เรายังมีคณะกรรมการลูกจ้างที่จัดตั้งตามกฎหมายให้สิทธิพนักงานได้รวมตัวกันด้วย

หลักข้อที่ 4: ธุรกิจต้องร่วมขจัดการบังคับการใช้แรงงาน AREA ไม่เคยดำเนินธุรกิจโดยการบังคับใช้แรงงานและจะไม่ให้เกิดขึ้นในวิสาหกิจของเราเลย

หลักข้อที่ 5: ธุรกิจต้องร่วมขจัดการใช้แรงงานเด็ก เช่นเดียวกับข้อ 4 AREA ต่อด้านและไม่เคยดำเนินธุรกิจโดยการใช้แรงงานเด็ก

หลักข้อที่ 6: ธุรกิจต้องไม่กีดกันการจ้างงานและอาชีพ AREA ไม่เคยดำเนินกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การกีดกันดังกล่าวเลย แต่ AREA กีดกันผู้ที่มีปัญหาด้านจริยธรรม เราไม่เคยต้อนรับคนที่มีความรู้ ความสามารถแต่ขาดความซื่อสัตย์ ในช่วงการทดลองงาน ประเด็นนี้จะได้รับการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด เพราะธุรกิจของเรา จำเป็นต้องอาศัยความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากจะไม่กีดกันแล้ว AREA ยังได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมเพื่อนร่วมงานดังนี้

- AREA ฝากเงินให้เพื่อนร่วมงาน 3% เพื่อกระตุ้นให้ร่วมงานกับเราในระยะยาว รวมเป็นเงินปีละ 648,000 บาท
- เงินรางวัลพิเศษกรณีการแต่งงาน คลอดบุตร บัพการเสียชีวิต บวช เป็นเงินปีละ 60,000 บาท
- ทุนการศึกษาบุตรปีละ 150,000 บาท
- การจัดงานวันเกิดเพื่อนร่วมงาน ปีละ 96,000 บาท
- การไปทัศนจารในประเทศปีละ 250,000 บาท
- การไปทัศนจารเฉพาะกลุ่มย่อย เช่น พนักงานดีเด่น ปีละ 150,000 บาท
- การอบรมพนักงานปีละ 2 ครั้ง ปีละ 500,000 บาท



- การไปสัมมนาต่างประเทศ ปีละ 400,000 บาท
- รางวัลพนักงานดีเด่น ปีละ 64,000 บาท

หลักข้อที่ 7: ธุรกิจควรสนับสนุนการดำเนินการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม ข้อนี้ AREA อยู่ในธุรกิจบริการ จึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่สถานประกอบการของ AREA ก็ได้รับการดูแลและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นที่ต้อนรับลูกค้าและผู้เยี่ยมชมเสมอ

บรรณารักษ์ของ AREA เรามีกิจกรรมกระจายความรู้ผ่านประกาศและสื่อภายใน เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นความสนใจช่วยกันรักษาสีเขียวทั้งที่บ้านและที่ทำงานเสมอ ๆ

หลักข้อที่ 8: ธุรกิจควรแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ต่อความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม ในปี 2550 หนังสือที่ AREA พิมพ์เป็นใช้กระดาษถนอมสายตาที่ผลิตจากแหล่งผลิตที่ปลูกต้นไม้เอง

หลักข้อที่ 9: ธุรกิจควรส่งเสริมและเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่ AREA เรามีคอมพิวเตอร์รับร้อยเครื่อง ฝ้ายซ่อมบำรุงของเราก็ดูแลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้อุปกรณ์เหล่านี้ส่งผลเสียต่อสายตาของเพื่อนร่วมงานของเรา

เราจัดหาน้ำดื่มสะอาดให้กับเพื่อนร่วมงาน ชา กาแฟ โกโก้ มีให้ดื่มโดยไม่คิดมูลค่าได้ตามต้องการ โดยใช้เงินเพื่อการนี้ 240,000 บาท ในปี 2550

สถานประกอบการของเราสะอาดและถูกสุขลักษณะ เรายังมีสระว่ายน้ำและเครื่องมือออกกำลังกายสำหรับเพื่อนร่วมงานใช้สอยโดยไม่คิดมูลค่า เราเชื่อว่าถ้าสภาพแวดล้อมดี การผลิตก็มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการประกอบการ

หลักข้อที่ 10: ธุรกิจควรดำเนินไป โดยปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ รวมทั้งการบังคับ ขูดรีด และการติดสินบน ทั้งนี้อาจพิจารณาในกรณีภายในวิสาหกิจ และการให้สินบนอันเป็นการทุจริตในวงราชการ ก็เป็นสิ่งที่ไม่พึงหลีกเลี่ยง การนี้เป็นนโยบายหลักของเรา โดยมีรูปธรรมคือการตรวจสอบคุณภาพอย่างเคร่งครัด เพื่อขจัดโอกาสการทุจริตซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับนักวิชาชีพ

ธุรกิจของเราไม่เคยข้องแวะกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เราจำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือจากการปฏิบัติวิชาชีพที่เที่ยงธรรม ดังนั้น AREA เราจึงไม่ทำธุรกิจนายหน้า หรือไม่ข้องแวะกับการพัฒนาที่ดินเองเพราะเราเป็นที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ (ประเมินค่าทรัพย์สินและสำรวจวิจัยอสังหาริมทรัพย์) ที่จำเป็นต้องเป็นกลางโดยเคร่งครัด

3. กรณีศึกษาการต่อต้านการทุจริต

ในกรณีนี้อาจเป็นกรณีหายากในวงการธุรกิจทั่วไป แต่ในกรณีบริษัทที่ปรึกษาด้านการประเมินและการวิจัยอสังหาริมทรัพย์ ความโปร่งใสและความเป็นกลางทางวิชาชีพเป็นสิ่งที่ไม่เป็นยิ่ง

3.1 ที่มา

กรณีศึกษานี้เป็นการบรรยายถึงการทำการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การประเมินค่าทรัพย์สินเป็นวิชาชีพที่อ่อนไหวต่อการทุจริต และเพื่อสร้างความเชื่อถือต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ AREA จึงมีโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2546

ในทุกวันนี้ผู้ประเมินค่าทรัพย์สินในวิสาหกิจอื่นก็ยังรับทรัพย์สินจากลูกค้าของสถาบันการเงินเพื่อให้ประเมินมูลค่าให้สูงหรือต่ำตามประสงค์ ในจังหวัดภูมิภาคการติดสินบนเช่นนี้ดูคล้ายเป็นสิ่งปกติโดยที่ผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจไม่ใส่ใจ แต่ที่ AREA เราถือว่านี่เป็นกิจกรรมที่ผิดจรรยาบรรณและผิดกฎหมาย



3.2 การดำเนินงาน

การตรวจสอบคุณภาพมุ่งหวังที่จะตรวจสอบถึงโอกาสการทำผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งมีองค์ประกอบการดำเนินงานดังนี้:

3.2.1 การตรวจสอบด้วยไปรษณียบัตร

ในการประเมินค่าทรัพย์สินในส่วนของที่อยู่อาศัยเพื่อการขอรับสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เดือนหนึ่งมีงานนับพันรายทั่วประเทศ ลูกค้าแต่ละรายจะได้รับไปรษณียบัตรเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ประเมินค่าทรัพย์สินที่ลูกค้าได้พบ ไปรษณียบัตรเหล่านี้จะส่งไปยังสำนักประธานกรรมการ ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีแผนกเล็ก ๆ ที่คอยตรวจสอบอย่างละเอียดทุกรอบครึ่งเดือน

สาระการประเมินผลได้แก่

- ความรู้และการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
- ความสามารถ
- การตรงต่อเวลา
- ความพึงพอใจของลูกค้า และ
- ข้อเสนอแนะอื่น

3.2.2 การตรวจสอบทางโทรศัพท์

แผนกตรวจสอบ ณ สำนักประธานกรรมการ โทรศัพท์หาลูกค้าทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยตรง ประมาณครึ่งหนึ่งของลูกค้าได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์ทุกครึ่งเดือน กรณีที่โทรศัพท์สำเร็จเป็นราว 20% ผลของการตรวจสอบถูกส่งไปยังประธานกรรมการทุกครึ่งเดือนเพื่อการตรวจสอบคุณภาพและหาแนวทางการพัฒนาบริการ อย่างไรก็ตามในกรณีเร่งด่วนจะสามารถส่งไปถึงผู้บริหารระดับสูงในทันที

สำหรับสาระการตรวจสอบก็เป็นในทำนองเดียวกับข้อ 3.2.1 แต่ละเอียดกว่า

3.3.3 การตรวจสอบภาคสนาม

ในแผนกการตรวจสอบ มีเพื่อนร่วมงานจำนวนหนึ่งเดินทางไปทั่วประเทศเพื่อตรวจสอบงานของผู้ประเมินค่าทรัพย์สินและนักวิจัย ผู้ตรวจสอบจะเดินทางไปสาขาทั่วประเทศเพื่อสุ่มตรวจงานประเมินประมาณ 10-15% ในภาคสนาม การนี้ดำเนินการในทุกเดือน และในกรณีเร่งด่วน อาจดำเนินการถี่กว่านี้

สาระของการตรวจสอบได้แก่:

- ความถูกต้องของมูลค่าที่ประเมิน
- ความถูกต้องของข้อมูลในรายงาน
- การมีอยู่จริงของแปลงเปรียบเทียบในการศึกษาข้อมูล
- ข้อเสนอแนะต่อผู้ประเมินในการพัฒนาทักษะ
- ข้อเสนอแนะอื่น

3.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นว่า AREA ใช้เงินไปเพื่อการตรวจสอบถึงปีละ 1,916,000 บาท หรือราว 60,000 เหรียญสหรัฐอเมริก ในปี 2550 และต่อมาเป็นเงิน 2,012,480 บาท หรือ 63,000 เหรียญสหรัฐอเมริก ในปี 2551 แม้ว่าในสาขาต่าง ๆ เราจะมีที่พักสำหรับเพื่อนร่วมงาน แต่ผู้ตรวจสอบจะไม่พักด้วย เพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ขวางจนเกิดความสนิทสนม AREA จัดให้ผู้ตรวจสอบพักตามโรงแรมในบริเวณใกล้เคียง



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

ในวงกรณนี้แทบไม่มีวิสาหกิจใดลงทุนทำการตรวจสอบคุณภาพด้วยเงินจำนวนดังกล่าวนี้เลย การดำเนินการตามนี้ AREA ใช้เงินประมาณ 2.5% ของรายได้รวม ซึ่งเราดำเนินการตามนี้ด้วยเชื่อว่า “คุณภาพย่อมไม่อาจหาสิ่งใดทดแทน” (There is no substitute for quality) ซึ่งยืมมาจากบริษัทมันฝรั่งแห่งหนึ่งในออสเตรเลียชื่อ Arnott’s.

3.5 ผลการตรวจสอบ

ด้วยการตรวจสอบที่เข้มงวด กรณีการทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณจึงแทบไม่เกิดขึ้นเลย การนี้เป็นการช่วยป้องกัน AREA ให้รอดพ้นจากความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าสำหรับการทำการตรวจสอบคุณภาพเช่นนี้ ทำให้ AREA มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือที่แตกต่างไปจากวิสาหกิจอื่น ซึ่งรวมถึงวิสาหกิจที่เป็นสาขามาจากต่างประเทศ

3.6 ข้อสังเกตเพิ่มเติม

มาตรการข้างต้นยังถือเป็นเพียงมาตรการป้องกัน ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยังต้องอาศัยมาตรการส่งเสริมด้วย ปกติแล้วเพื่อนร่วมงานของเราได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าวิสาหกิจอื่น เช่น

- ผู้ประเมินชั้นวุฒิ ได้ผลตอบแทนปีละ 672,646 บาท หรือ 21,000 เหรียญสหรัฐ
- ผู้ประเมินชั้นสามัญ ได้ผลตอบแทนปีละ 334,216 หรือ 10,500 เหรียญสหรัฐ
- ผู้ประเมินชั้นวิสามัญ ได้ผลตอบแทนปีละ 276,230 หรือ 8,600 เหรียญสหรัฐ

AREA ยังได้มอบรายการส่งเสริมกำลังใจในการทำงานที่มีจริยธรรมอื่น ๆ อีก อย่างไรก็ตาม การจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสม สมศักดิ์ศรี ถือเป็นมาตรการสำคัญ



4. บทสรุป

ด้วยมาตรการป้องกันที่มีคุณภาพสูงและการมีมาตรฐานระดับสูงในการดำเนินงาน AREA ในฐานะวิสาหกิจที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ของไทย จึงสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และยังคงเป็นผู้นำในวงการที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ไทย ซึ่งสะท้อนความคิดริเริ่มในประเทศและความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

ตามข้อกำหนดใน UN Global Compact ซึ่งถือเป็นภาคปฏิบัติที่สำคัญของ CSR เราดำเนินธุรกิจโดยยึดถือตามกฎหมายโดยเคร่งครัด เรายังเน้นการปฏิบัติตาม Soft Laws หรือข้อกำหนดด้านมาตรฐานและจรรยาบรรณ นอกจากนี้เรายังส่งเสริมการทำดีเพื่อสังคมอีกด้วย

โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับรายงานทั้งหมดได้ที่ [2008 Communication on Progress \(COP\) Report](#) และ [Case Story: Anti-Corruption In Property Consultancy](#) ที่ www.area.co.th/English/Corporate/Co_previews.php?strquey=Co_activ30.htm

เกี่ยวกับผู้เขียน

ดร.โสภณ พรโชคชัย เป็นผู้ประเมินค่าทรัพย์สินและนักวิจัยอสังหาริมทรัพย์ระดับนานาชาติที่ดำเนินการในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน เคยเป็นผู้เชี่ยวชาญในโครงการต่าง ๆ ของ ESCAP, UN-Habitat, ILO, FAO และองค์การระหว่างประเทศอื่น ดร.โสภณ จบวิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิตสาขาที่ดินที่อยู่อาศัยจาก Asian Institute of Technology (AIT) และประกาศนียบัตรการประเมินค่าทรัพย์สินจาก LRTI-Lincoln Institute of Land Policy และประกาศนียบัตรการพัฒนาที่อยู่อาศัย Katholieke Universeit Leuven (Belgium) ดร.โสภณยังเป็นผู้แทนสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินนานาชาติ (IAAO) ประจำประเทศไทย และที่ปรึกษา Appraisal Foundation ซึ่งเป็นสถาบันควบคุมวิชาชีพประเมินค่าทรัพย์สินแห่งสหรัฐอเมริกาซึ่งจัดตั้งโดยสภาคองเกรส