

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาบริษัท
ที่ได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF REAL ESTATE BUSINESS IN
THAILAND: CASE STUDY OF THE AWARDED COMPANY IN SET
SUSTANABILITY AWARD

ภรณ์ภา บัวทิพวรรณ¹

Pornrampa Buathippawan

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของแต่ละบริษัทและการปฏิบัติตามข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสีย 2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดของฟิลลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี (Philip Kotler และ Nancy Lee) ทั้ง 6 ประเภท และเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดพีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแครอล (Caroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities) 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มเป้าหมายการวิจัยได้แก่ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนจากบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561 จำนวน 3 บริษัทได้แก่ บริษัท พุกกา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริโภคได้แก่ ผู้ที่พักอาศัยทั้งโครงการบ้านเดี่ยวและคอนโดมิเนียมในกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนบริษัทละ 5 โครงการ โครงการละ 3 หลังและผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ ซิตี้ จำนวน 5 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า 1.ทั้งสามบริษัทมีการปฏิบัติตามข้อร้องเรียนของผู้บริโภคในเชิงบวก และมีรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลายและสะท้อนถึงการให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่าง

Received: 2020-06-26 Revised: 2020-07-14 Accepted: 2020-07-14

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมืองวิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี Doctor of Philosophy (Leadership in Society, Business and Politics) College of Social Innovation, Rangsit University, Pathumthani, Thailand, e-mail: rampa_b@hotmail.com

ครอบคลุม รวมถึงมีการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านสาธารณประโยชน์ด้วยเช่นกัน 2. บริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจกรรมรูปแบบการส่งเสริมประเด็นสังคมมากที่สุดและส่วนใหญ่คือด้านการศึกษา รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับสูงรวม 3 ด้านได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรมและด้านสาธารณประโยชน์ 3. บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับสูง 3 ด้านได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ยังเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมโดยมีรูปแบบที่หลากหลายมากกว่าทั้ง 2 บริษัท โดยส่วนใหญ่เป็นการช่วยเหลือและสนับสนุนการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต 4. บริษัททอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสูงทั้ง 4 ด้าน คือด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรมและด้านสาธารณประโยชน์ รวมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบอาสาสมัครมากที่สุด ซึ่งโครงการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและสังคม ข้อเสนอแนะการวิจัย องค์กรควรเพิ่มจำนวนของกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานให้มากขึ้น เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงาน

คำสำคัญ (Keywords): ความรับผิดชอบต่อสังคม; ผู้มีส่วนได้เสีย; อสังหาริมทรัพย์

Abstract

This study aimed to 1) examined the business operation and the treatment of complaints of the stakeholders 2) compared the models of corporate social responsibility activities based on the 6 types of Phillip's Kotler and Nancy Lee theory and compared the corporate social responsibility in all 4 areas based on Carroll's Pyramid of Corporate Social Responsibility theory and 3) developed the guideline for carrying out corporate social responsibility activities. There were 2 groups of samples: 1) representatives from real estate companies who were listed on the Stock Exchange of Thailand (SET), and received an award from the Stock Exchange of Thailand in 2018 – which consisted of 3 companies: Pruksa Holding Public Company Limited, SC Asset Corporation Public Company Limited, and Amata Corporation Public Company Limited and 2) customer groups who were residents of both detached houses and condominiums in Bangkok and Perimeter (5 projects for each company and 3 houses in each unit) and 5 entrepreneurs in Amata City Industrial Estate. The findings revealed that 1) the three companies responded positively to the complaints and

they had several kinds of corporate social responsibility activities which, therefore, resulted in the importance of the stakeholder as well as well as conducting business with Economic, Legal, Ethical, and Philanthropic responsibilities, 2) among the three companies, the number of the social promotion activities from Prukha Holding Public Company Limited was the highest one and most of the activities were education which could be considered an organization with a high level of responsibility in three aspects : Legal, Ethical, and Philanthropic responsibilities, 3) SC Asset Corporation Public Company Limited was an organization with a high level of responsibility in 3 areas: Legal, Ethical, Philanthropic responsibilities – the number of the variety of activities of SC Asset Corporation Public Company Limited was more than the other two companies and most of them were helping and supporting the development of society and quality of life and 4) Amata Corporation Public Company Limited was an organization with high responsibility in all 4 areas: Economic, Legal, Ethical, and Philanthropic responsibilities as well as the largest number of volunteering activities among the three companies – which most of the activities were focused on developing community and society. The suggestion for corporate research was increasing Environmental and energy activities to promote consumers behavior towards the environmental and energy use.

Keywords: Corporate Social Responsibility; Real Estate; Stakeholder

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยซึ่งถือได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่ง Siregar และ Yanivi ได้กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ว่า องค์กรต้องคำนึงถึงดำเนินธุรกิจโดยแสดงความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสังคมท้องถิ่น และด้านสิ่งแวดล้อม มิเช่นนั้นแล้วอาจเกิดประเด็นปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม การบุกรุกพื้นที่ และมาตรฐานแรงงานต่ำ (Siregar and Yavini, 2010 : 241-242) ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงและป้องกันปัญหาคาสิโนสังคมที่จะเกิดขึ้น ผู้บริหารหลายๆองค์กรในภาคธุรกิจนี้ ได้กำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งรวมอยู่ในพันธสัญญาเชิงรุกขององค์กรหรือพันธสัญญาเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นการแสดงเจตจำนงความมุ่งมั่นด้านความ

รับผิดชอบต่อสังคมและนำไปกำหนดเป็นพันธกิจ นโยบายและแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของไทยได้ให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพราะการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนไม่สามารถดำรงอยู่ได้ในสังคมที่ล้มเหลว (ภัทรารวรรณ รัตนเกษตร, 2558 : 54) ซึ่งเห็นได้จากหลายๆ องค์กรในภาคธุรกิจนี้ที่ผู้นำขององค์กรกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งรวมอยู่ในพันธสัญญาเชิงรุกขององค์กรหรือพันธสัญญาเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นการแสดงเจตจำนงความมุ่งมั่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและนำไปกำหนดเป็นพันธกิจ นโยบายและแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง การรักษาสีสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการพัฒนาสังคมชุมชน

แต่อย่างไรก็ตามสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แล้วยังมีปัญหาประการหนึ่งในเรื่องของแนวคิดและความเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ องค์กรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อาจมองว่าธุรกิจของตนไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคมมากนัก เนื่องจากบางองค์กรมองว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นเพียงธุรกิจที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่ดิน การซื้อขายที่ดิน ที่อยู่อาศัย ฯลฯ และไม่ได้มีผลกระทบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อมมากนัก แต่แท้จริงแล้วธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อาจมีความเสี่ยงในการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม อาทิ การสนับสนุนคู่ค้าในการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การติดสินบน การนำเสนอข่าวข้อมูลที่บิดเบือนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย การปฏิบัติงานแบบที่ปราศจากการตรวจสอบ และยังมีประเด็นสังคมและสาธารณะที่มีความน่ากังวลเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและหญิง ค่าตอบแทน การทำงานล่วงเวลา สวัสดิการ เป็นต้น และประเด็นสิ่งแวดล้อมมีความเสี่ยงในเรื่องเสียงการก่อสร้าง ความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงาน การใช้พลังงาน การปล่อยสิ่งปฏิกูล ซึ่งความรับผิดชอบด้านกฎหมาย จริยธรรม และสาธารณประโยชน์ทุกประเด็นเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายและเป็นปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ควรคำนึงถึงและต้องพิจารณาประเด็นดังกล่าวเพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบที่จะตามมาในลำดับต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม โดยทำการศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561 ได้แก่ บริษัทพุกาโฮ โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งทั้งสามบริษัทล้วนเป็นองค์กรที่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และสามารถคงมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างมีความยั่งยืนและมีความรับผิดชอบต่อสังคมได้

อย่างต่อเนื่อง โดยเห็นได้จากการได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

การศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561 ได้แก่ บริษัทพุกาโฮ โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของแต่ละบริษัทและการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561

2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561 ตามแนวคิดรูปแบบการดำเนินกิจกรรมของฟิลลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี (Philip Kotler and Nancy Lee) ทั้ง 6 รูปแบบ ได้แก่ การส่งเสริมประเด็นสังคม การตลาดเกี่ยวเนื่องกับประเด็นสังคม การตลาดเพื่อสังคมขององค์กร การบริจาคตรง อาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน (และข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดพีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคโรล (Caroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์

3. เพื่อเสนอแนวการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยที่นิยามของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตามการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมและหมวดธุรกิจของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแบ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง คือ กลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับผู้ผลิตวัสดุก่อสร้าง ผู้พัฒนาและบริหารอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงบริการ

ก่อสร้างและงานวิศวกรรม ทั้งนี้การเลือกศึกษาตัวอย่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาโดยพิจารณาจากบริษัทในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีความโดดเด่นด้านความยั่งยืนและได้รับรางวัลเกียรติยศจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2561 ได้แก่ บริษัท พุกาโฮ โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ล้วนเป็นกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ทั้ง 3 บริษัท

ผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาแบบการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) คือ การศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ วารสาร รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืนของแต่ละบริษัทซึ่งเป็นข้อมูลในปีพ.ศ.2560-2561 เพื่อทราบถึงข้อมูลการดำเนินธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทั้ง 3 บริษัท ทั้งนี้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยจะทราบถึงข้อมูลการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ผลประกอบการ นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสีย และการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำไปประกอบการศึกษาและเปรียบเทียบตามทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้การศึกษาแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละบริษัทซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อทราบถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ การบริการหลังการขาย และประเด็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคร้องเรียนไปยังแต่ละบริษัท อีกทั้งยังทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนของแต่ละบริษัทเช่นเดียวกัน เพื่อทราบถึงนโยบายการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้บริโภคหรือลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ ซิตี้ จังหวัดชลบุรี ของบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 แห่ง
2. ผู้ซื้อหรือผู้พักอาศัยอยู่ในโครงการของเครือบริษัทพุกาโฮ โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ทั้งโครงการบ้านเดี่ยวและคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 5 โครงการ โครงการละ 3 หลัง
3. ผู้ซื้อหรือผู้พักอาศัยอยู่ในโครงการของเครือบริษัทเอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งโครงการบ้านเดี่ยวและคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 5 โครงการ โครงการละ 3 หลัง
4. ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหาร บริษัทพุกาโฮ โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสีย

จากการศึกษาพบว่าทั้งสามบริษัทให้ความสำคัญและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (Corporate Governance Code for Listed Company 2017) ซึ่งเป็นมาตรฐานการดำเนินธุรกิจที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทั้งสามบริษัทมีความเห็นของผู้บริหารที่สอดคล้องกันในเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีว่าเป็นระบบการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส สร้างผลตอบแทน เพิ่มมูลค่าในระยะยาว รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย และทั้งสามบริษัทได้พิจารณาทบทวนการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กร และคำนึงถึงหลักคุณธรรม จริยธรรม การมีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจด้วยเช่นกัน นอกจากนี้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2560 แล้ว ทั้งสามบริษัทยังได้ยึดถือหลักเกณฑ์ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) เพิ่มเติมจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2560 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ด้านการดำเนินธุรกิจของทั้งสามบริษัท จากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่าทั้งสามบริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจตามหลักปรัชญาแนวคิดและพันธกิจขององค์กรโดยให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรผ่านการสร้าง DNA ขององค์กรให้แก่พนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับพันธกิจดังกล่าวที่องค์กรกำหนด ปัจจุบันทั้งสามบริษัทสามารถปฏิบัติตามพันธกิจและหลักปรัชญาแนวคิดขององค์กรซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และทั้งสามบริษัทมีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับการแสวงหาผลกำไรสูงสุด และยังสามารถรักษาสภาพและผลประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการขยายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ และมีระดับหนี้สินอยู่ในระดับต่ำ

ด้านการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสีย จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริโภคหรือลูกค้า พบว่าปัญหาของบริษัท พุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เรื่องคุณภาพมาตรฐานและวัสดุของบ้าน เมื่อทั้งสองบริษัทได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการแล้วได้เร่งทำการตรวจสอบโดยบริษัทและเข้าดำเนินการแก้ไขให้ตามหลักวิศวกรรม รวมถึงยินดีให้ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมคนกลางเข้ามาร่วมในการตรวจสอบและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) เพื่อหาแนวทางแก้ไขและเยียวยา โดยทุกครั้งที่มีการร้องเรียนต่อหน่วยงาน

กลางทางบริษัทก็ได้ทำการตรวจสอบถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อหาข้อยุติต่อข้อพิพาทดังกล่าว ขณะเดียวกันจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมอมตะ ซิตี้ ของบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าปัญหาส่วนใหญ่คือปัญหาการจราจรและปัญหาน้ำท่วม โดยทางบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทในเครือและร่วมมือกับหน่วยงานราชการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอยู่เสมอ เช่น การพัฒนาแหล่งน้ำและการขุดลอกคูคลองเพื่อป้องกันน้ำท่วม และการปรับปรุงสภาพพื้นผิวถนนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้ถนน เป็นต้น

นอกจากนี้ทั้งสามบริษัทได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยอำนวยความสะดวกและปรับปรุงเรื่องการร้องเรียนปัญหาต่างๆผ่านแอปพลิเคชันอาทิ บริษัท พุกखा โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Pruksa The Living เพื่อให้บริการด้านที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Fixzy เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่ครอบคลุมทุกบริการเรื่องช่างรายแรกของไทย และบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Smart Traffic เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น

2. เปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดของฟิลลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี (Philip Kotler and Nancy Lee) ทั้ง 6 ประเภท และเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดพีระมิตความรับผิดชอบต่อสังคมของแครอล (Caroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities)

ตารางที่ 1 สรุปการเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินกิจกรรมตามแนวคิดของ Philip Kotler และ Nancy Lee

รูปแบบกิจกรรม	บริษัท พุกखा โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)	บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
การส่งเสริม ประเด็น สังคม	โครงการด้าน การศึกษา 5 โครงการ	โครงการพัฒนาทักษะ และความสามารถ 3 โครงการ	โครงการด้าน การศึกษา 3 โครงการ
	โครงการด้านชุมชน และสังคม 2 โครงการ	โครงการพัฒนาสังคม	

		และคุณภาพชีวิต 4 โครงการ	
	โครงการเพื่อผู้พิการ 1 โครงการ		
การบริจาค ตรง	โครงการบริจาค ทุนการศึกษา 2 โครงการ	โครงการบริจาคเพื่อ ผู้ด้อยโอกาส 2 โครงการ	โครงการบริจาค เพื่อช่วยเหลือ สังคม 1 โครงการ
		โครงการบริจาคเพื่อ ช่วยเหลือสังคม 1 โครงการ	
อาสาสมัคร ช่วยเหลือ ชุมชน	โครงการอาสาสมัคร 3 โครงการ	โครงการอาสาสมัคร 1 โครงการ	โครงการจิตอาสา ด้านการศึกษา 1 โครงการ
			โครงการจิตอาสา เพื่อชุมชน 1 โครงการ
ข้อปฏิบัติ ทางธุรกิจ เพื่อแสดง ความ รับผิดชอบ ต่อสังคม	โครงการด้าน สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน 7 โครงการ	โครงการด้านสิ่งแวดล้อม และพลังงาน 7 โครงการ	โครงการด้าน สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน 6 โครงการ

เมื่อพิจารณารูปแบบที่องค์กรได้ดำเนินกิจกรรมแล้วพบว่า บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีรูปแบบที่หลากหลายและส่วนใหญ่เป็นการช่วยเหลือและให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต ส่วนบริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีความหลากหลายรองลงมา โดยบริษัทเน้นการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการศึกษาและด้านการจัดการพลังงานการจัดการพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบกิจกรรมที่ส่วนใหญ่เน้นไปทางด้านการจัดการพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 2 สรุปความรับผิดชอบทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของ Carroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities ของทั้งสามบริษัท

		บริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)	บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ความ รับผิดชอบ ด้าน เศรษฐกิจ	ผลประกอบการ	ดี	ดี	ดี/อยู่ใน ระดับสูง
	นโยบายด้านจัดสรร ที่ดิน	มี	มี	ดี/อยู่ในระดับสูง
	นโยบายการจ่ายเงิน ปันผล	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40
	นโยบายการบริหาร ความเสี่ยง	มี	มี	มี
ความ รับผิดชอบ ด้าน กฎหมาย	นโยบายต่อต้านการ ทุจริต	มี	มี	มี
	นโยบายการปฏิบัติ ตามกฎหมายและ ข้อบังคับอื่น	มี	มี	มี
	มีหน่วยงานภายใน ตรวจสอบ	มี	มี	มี
ความ รับผิดชอบ ด้าน จริยธรรม	การกำกับดูแล กิจการที่ดี	มี	มี	มี
	นโยบายผู้มีส่วนได้ เสีย	มี	มี	มี/ครอบคลุม ทุกด้าน
	ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง

ความ รับผิดชอบ ด้าน สาธารณะ ประโยชน์	การสนับสนุนเงินทุน และทรัพยากรที่ไม่ใช่ เงินทุน	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง
	กิจกรรมจิตอาสา	มี/ปานกลาง	มี/ปานกลาง	มี/อยู่ใน ระดับสูง
	การส่งเสริมการ พัฒนา ชุมชนและ สังคม	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง	มี/อยู่ใน ระดับสูง

จากตารางสรุปความรับผิดชอบต่อทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของ Pyramid of Corporate Social Responsibilities ของทั้งสามบริษัทข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า

1. บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและสาธารณประโยชน์อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพบว่าบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีผลประกอบการที่ดี มีการจ่ายเงินปันผลแก่ผู้ถือหุ้น มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีนโยบายด้านผู้มีส่วนได้เสีย มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นจำนวนมาก

2. บริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทมีความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับสูงรวม 3 ด้านได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์ เนื่องจากพบว่าบริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเงินทุนและการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหลายโครงการ นอกจากนี้บริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและมีหน่วยงานภายในเพื่อทำการตรวจสอบ จึงนับได้ว่าบริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมายในระดับสูง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคนโยบายด้านผู้มีส่วนได้เสีย พบว่าบริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรมด้วยเช่นกัน แต่หากพิจารณาจากผลประกอบการพบว่าบริษัทพุกาษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) มีผลประกอบการที่ดี มีการขยายธุรกิจ มีนโยบายบริหารความเสี่ยง และมีการจ่ายเงินปันผลแก่ผู้ถือหุ้น ถือได้ว่ามีความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

3. บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่าบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง 3 ด้านได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์ กล่าวคือ เมื่อพิจารณาให้การสนับสนุนเงินทุนและการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม การให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและมีหน่วยงานภายในเพื่อทำการตรวจสอบ การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินธุรกิจ จึงกล่าวได้ว่าบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบอยู่ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับสูง มีความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรมอยู่ในระดับสูง และมีความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาผลประกอบการพบว่า บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีนโยบายบริหารความเสี่ยง นโยบายการจัดสรรที่ดินและนโยบายปันหุ้นแก่ผู้ถือหุ้น ดังนั้นบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมีความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้บริโภค รวมถึงการเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินกิจกรรมตามแนวคิดของฟิลลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี (Philip Kotler and Nancy Lee) และการเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดพีระมิตความรับผิดชอบต่อสังคมของแครอล (Caroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและสาธารณประโยชน์อยู่ในระดับสูง และมีการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบอาสาสมัครมากที่สุด โครงการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยมีบุคลากรของบริษัทเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบกิจกรรมข้อปฏิบัติทางธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ส่วนใหญ่เน้นไปทางด้านการจัดการพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจกรรมรูปแบบการส่งเสริมประเด็นสังคมมากที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 2 บริษัท และส่วนใหญ่เป็นการส่งเสริมด้านการศึกษา รองลงมาคือ ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และรูปแบบการตลาดเพื่อสังคมขององค์กร กิจกรรมส่วนใหญ่ของบริษัท พกษาโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ที่ให้การสนับสนุนเรื่องการศึกษา และการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม และบริษัท พกษาโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ยังมีความ

รับผิดชอบอยู่ในระดับสูงรวม 3 ด้านได้แก่ ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์

บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง 3 ด้านได้แก่ ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณารูปแบบที่องค์กรได้ดำเนินกิจกรรมแล้วพบว่า บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีรูปแบบที่หลากหลายเมื่อเทียบกับอีก 2 บริษัท และส่วนใหญ่เป็นการช่วยเหลือและให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต นอกจากนี้บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจกรรมการบริจาคตรงมากที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 2 บริษัท รองลงมาคือ การส่งเสริมประเด็นสังคม การตลาดเพื่อสังคมขององค์กร และอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชนและสังคม ส่วนใหญ่บริษัทให้ความสำคัญต่อประเด็นการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต ทั้งนี้รูปแบบการตลาดเกี่ยวเนื่องกับประเด็นทางสังคมพบว่า บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจกรรมรูปแบบดังกล่าวเพียงบริษัทเดียว

จากการศึกษาการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของแต่ละบริษัท การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสีย และรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามการคิดของฟิลลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี (Philip Kotler และ Nancy Lee) ทั้ง 6 ประเภท รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดพีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแครอล (Caroll's Pyramid of Corporate Social Responsibilities) ของบริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบประเด็นปัจจัยที่ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม มีดังนี้

1. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

1.1 การมีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินกลยุทธ์โดยคำนึงถึงการสร้างคุณค่าต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม

1.2 มีค่านิยม (Core Value) ที่อาจเกิดจากการปลูกฝังของผู้นำ เช่น กรณีบริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดของนายทองมา วิจิตรพงศ์พันธุ์ ผู้บริหารของบริษัท คือ “หัวใจสำคัญของการทำบ้านให้คนอื่นอยู่มาจากใจที่อยากให้สิ่งดีๆ อยากจะให้ลูกคามีบ้านเป็นของตนเอง เป็นบ้านที่เหมาะสมกับกำลังซื้อและที่สำคัญต้องคุณภาพดีอยู่อย่างมีความสุขไร้กังวล” เช่นเดียวกับกรณีของบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญแก่การสร้าง DNA Culture ขององค์กรเพื่อสร้างพนักงานให้ตอบโจทย์กับพันธกิจหลัก คือ For Good Mornings

และสนับสนุนการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมของพนักงาน นอกจากนี้บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีปรัชญาหลักคือ “ALL WINS” คือการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับประโยชน์ และสร้าง DNA องค์กรเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาผนวกรวมกับแผนพัฒนาธุรกิจของบริษัทนำไปสู่ความยั่งยืนและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของทุกภาคส่วน ซึ่งการกำหนดค่านิยม (Core Value) นี้จะช่วยสร้างพนักงานและเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและประสบผลสำเร็จเช่นกัน

1.3 โครงสร้างการบริหาร เพื่อกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบกำกับดูแล และระบุอำนาจหน้าที่ บริษัทซึ่งเป็นกรณีทั้งสามบริษัท มีคณะกรรมการทั้งในระดับจากคณะกรรมการบริษัท ที่ทำหน้าที่ดูแลด้านธรรมาภิบาล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และยังมีคณะกรรมการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.4 กฎระเบียบที่เป็นกรอบให้ประพฤติปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีบทลงโทษเพื่อให้กฎระเบียบได้รับการปฏิบัติจริง

1.5 การสื่อสารข้อมูลทั้งการสะท้อนปฏิกิริยาจากภายนอกสู่ระดับบริหารเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และการปรับปรุงแก้ปัญหา และจากการบริหารองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสู่การรับรู้ของสังคมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดี

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่

2.1 แรงกระตุ้นจากสังคมภายนอก และกระแสโลกที่ตื่นตัวต่อภาวะวิกฤต เนื่องจากชาดธรรมาภิบาลจนส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาภาวะโลกร้อน ปัญหาคุณภาพบ้าน ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งถ้าไม่แก้ไขจะส่งผลกระทบต่อบริษัท

2.2 ภาครัฐประชาสังคม การฟ้องร้องหรือการร้องเรียนของผู้บริโภค โดยผ่านช่องทางภาครัฐ และสื่อสังคมออนไลน์ มากขึ้น มีข้อมูลที่เป็นหลักฐานมีน้ำหนักมากขึ้นจึงเป็นปัจจัยหรือแรงกดดัน

2.3 ภาครัฐที่มีกฎระเบียบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้น จากการศึกษาการดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัท การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสีย และรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จึงกล่าวได้ว่าทั้งสามบริษัทมีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ โดยที่บริษัท พกษา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง และบริษัทเอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งสามบริษัทมีการดำเนินกิจกรรมที่หลากหลายโดยส่วนใหญ่มุ่งแก้ไขประเด็นปัญหาสังคมและ

สิ่งแวดล้อมเป็นหลัก รวมถึงมีการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาตามประเด็นสังคมที่แต่ละบริษัทได้ให้ความสำคัญ ซึ่งการจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบหลากหลายนี้ช่วยให้ผลของการจัดกิจกรรม ผู้มีส่วนร่วมและผู้ได้รับผลประโยชน์จากกิจกรรมได้รับประโยชน์ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น และจากการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แต่ละบริษัทได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนั้น ส่งผลให้ทั้งสามบริษัทได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลเกียรติยศจากหน่วยงานและสถาบันต่างๆ รวมถึงได้รับรางวัลเกียรติยศจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรเน้นแนวทางการจัดกิจกรรมในรูปแบบการตลาดเพื่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Marketing) ให้มากขึ้น เพื่อช่วยส่งเสริมหรือรณรงค์เปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวโน้มการดำเนินกิจกรรมที่แต่ละบริษัทให้ความสนใจด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

2. จากการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมรูปแบบการตลาดเกี่ยวเนื่องกับประเด็นสังคม (Cause-Related Marketing) ยังมีน้อย ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาเพิ่มจำนวนการจัดกิจกรรมในรูปแบบนี้หรือจัดแบบผสมผสานกับรูปแบบกิจกรรมอื่น เพื่อความเหมาะสมและเพื่อการขยายวงกว้างของผู้รับผลประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาพัฒนาเครื่องมือชี้วัดมูลค่าเพิ่มและความสำคัญของการดำเนินงานด้วยหลักความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์การรับรู้และภาพลักษณ์การดำเนินงานการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง (References)

ถนอมศักดิ์ จิรายุสวัสดิ์. (2555). เปิดโปง “ธุรกิจนอมนิ” เล่ห์ต่างชาติซุบตีดินไทย. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ธีรพร ทองชะโชค และอาคม ใจแก้ว. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อ สังคมของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วารสารวิทยาการจัดการ. 30 (1), 23-50.

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). **การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร**. กรุงเทพฯ : ینگ์
ปียอนด์ บุ๊คส์.

พรนริศ ชวนไชยสิทธิ์. (2563, 10 มกราคม). นายกสสมาคมอสังหาริมทรัพย์แห่งประเทศไทย.

สัมภาษณ์.

ภัทรวรรณ รัตนเกษตร. (2558). “บทบาทของกฎหมายเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของ
กิจการ”. **วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์**. 4 (1), 54.

วรุฒิ ไชยสร. “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจกับการพัฒนาที่ยั่งยืน กรณีศึกษาความ
รับผิดชอบต่อสังคม 6 บริษัท”. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 9 (กันยายน-ธันวาคม 2560) :
150.

วรุฒิ ไชยสร (2563, 9 กุมภาพันธ์) รองประธานชมรม CSR Club และผู้เชี่ยวชาญ Expert
Education and Academic Affairs บริษัท ทรูคอร์ปอเรชันจำกัด (มหาชน). **บท**
สัมภาษณ์.

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561) **เกณฑ์ และการ**
ประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2561. กรุงเทพฯ : ตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

สถาบันไทยพัฒน์. (2561). **6 ทิศทาง CSR 2561 The Sphere of Sustainability**. กรุงเทพฯ :
สถาบันไทยพัฒน์.

สุดารัตน์ เจริญเกตุมงคล (2563, 21 กุมภาพันธ์ 2563) หัวหน้าสายงานบริหารลูกค้าและการพัฒนา
ธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน). **บทสัมภาษณ์.**

Carroll, A.B., & Buchholtz, A.K. (2009). **Business and Society 7th Edition: Ethics**
and Stakeholder Management. USA : Nelson Education Ltd.,

Joseph W Weiss, Michael F Skelley, John C Haughey, Douglas Hall. (2003). **Spiritual**
intelligence at work : Meaning, metaphor, and morals. USA : Emerald
Group Publishing Limited.,

Kotler, P.,and Lee,N. (2005). **Corporate Social Responsibility: Doing the Most**
Good for Your Company and Your Cause. USA : Wiley.

Michael E.Porter and Mark R. Kramer. (2006). **Strategy and Society : The Link**
between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility.
USA: Harvard University.

Siregar, Sylvia V and Yanivi Bachtiar. (2010). “Corporate social reporting: empirical evidence from Indonesia Stock Exchange”. **International. Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management**, 3 (3), 241-242.