



แอสซี

CONSTRUCTING LIFE,
NOT JUST BUILDINGS.



สารบัญ

6

สารจากประธานอำนวยการ

10

บทนำสู่ความยั่งยืนของแสนสิริ

14

ผลการดำเนินงานเด่นของแสนสิริในปี 2559

18

เกี่ยวกับแสนสิริ

20

ภาพรวมธุรกิจ

22

ห่วงโซ่คุณค่า

24

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

27

หลักการกำกับดูแลกิจการ

30

แสนสิริกับความยั่งยืน

32

ปลูกฝังความยั่งยืน

34

บริหารความเสี่ยงและสถานการณ์วิกฤติ

37

มุ่งขยายสายโซ่อุปทาน

42

สานสัมพันธ์ลูกค้า

46

สร้างสรรค์นวัตกรรม

57

ส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพ

60

ปกป้องสิ่งแวดล้อม

64

ใส่ใจความปลอดภัยของทุกคน

71

บ้านที่ปลอดภัย

74

พัฒนาคนของเรา

84

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

93

GRI Content Index

99

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

สารจาก
ประธานอำนวยการ



สารจากประธานอำนวยการ

แนวโน้มของโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นแนวโน้มของสังคมที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น และวิถีการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคโลกไร้พรมแดนที่เอื้อต่อการลงทุนที่หลากหลาย ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสให้กับธุรกิจในการเจาะตลาดภูมิภาคต่างๆ กลายเป็นประเด็นที่ประชาคมโลก ทุกภาคส่วนธุรกิจ แม้กระทั่งระดับปัจเจกบุคคลต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสัมพันธ์ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงกันอย่างไม่เคยมีมาก่อน กำลังสร้างโอกาสและความท้าทายในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ดังนั้น แนวทางในการเติบโตของบริษัทที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท

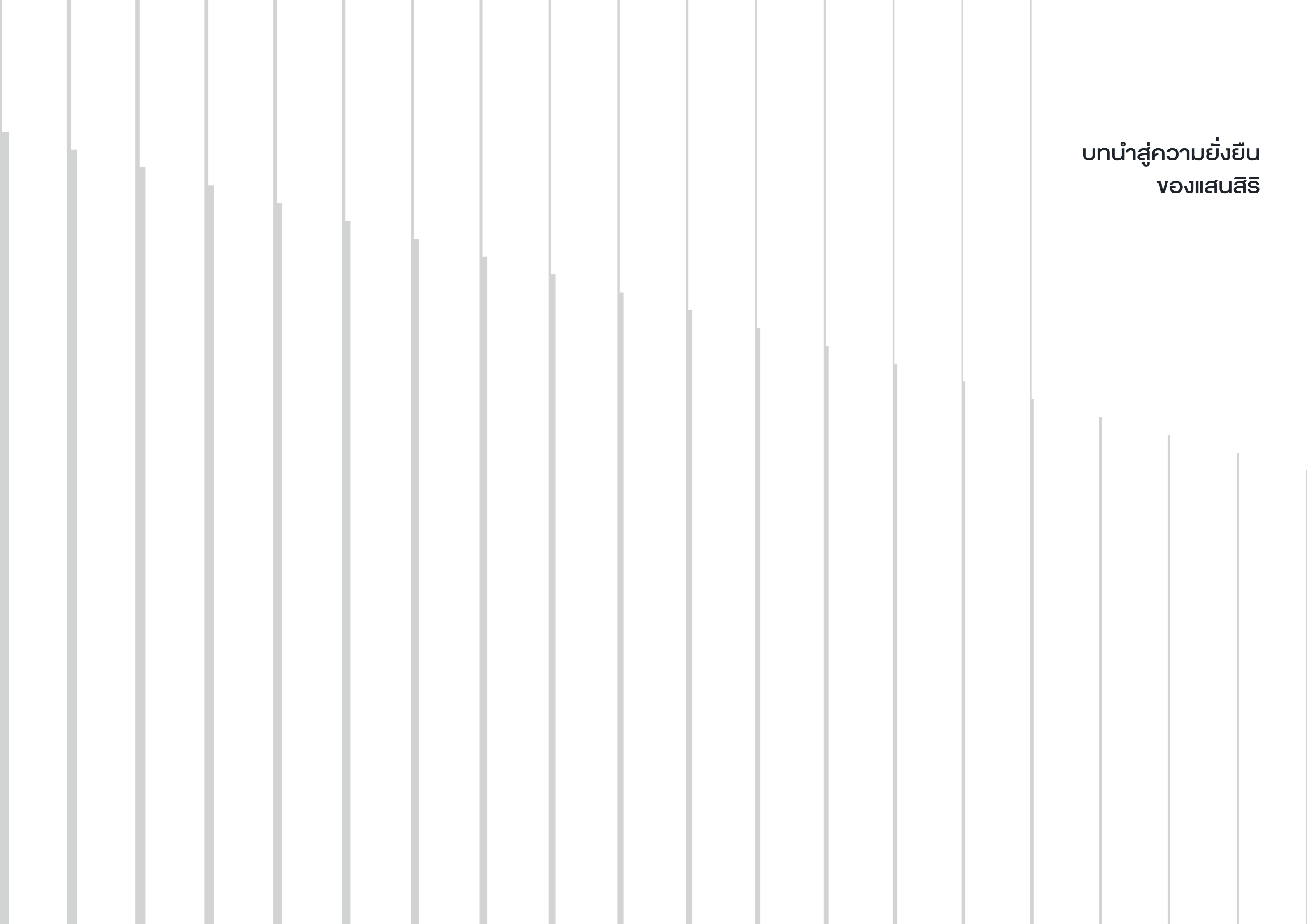
เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม ไม่ว่าจะเป็นสัดส่วนอายุของประชากร กำลังซื้อที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนวิถีในการดำเนินชีวิต ทำให้แนวโน้มเห็นโอกาสใหม่ๆ ในการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ โดยในปีที่ผ่านมา แอสสิริเปิดตัวโครงการใหม่ 20 โครงการ มูลค่าโครงการรวม 46,222 ล้านบาท เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในครั้งนี้ แอสสิริสามารถสร้างยอดขายได้ที่ 31,139 ล้านบาท ในปี 2559 แอสสิริได้ขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าต่างชาติมากขึ้น โดยสามารถสร้างยอดขายจากลูกค้าต่างชาติได้สูงที่สุดในประวัติศาสตร์ถึง 5,418 ล้านบาท ซึ่งความสำเร็จในการรุกตลาดต่างประเทศในปีนี้ แสดงถึงความต้องการที่อยู่อาศัยที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องของลูกค้าชาวต่างชาติและโอกาสในการขยายฐานลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคโลกไร้พรมแดน

ในปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจในประเทศเริ่มมีการฟื้นตัว ถึงแม้ว่าสถานะตลาดอสังหาริมทรัพย์โดยภาพรวมยังคงไม่ฟื้นตัวอย่างสมบูรณ์มากนัก ทำให้ยังมีความท้าทายจากปัจจัยภายนอกอีกหลายประการทั้งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะมีผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เราต้องปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจและรูปแบบการขายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจ แอสสิริจึงเพิ่มมุมมองประเด็นทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ามามีพิจารณาร่วมด้วยทั้งในระดับของกลยุทธ์และกระบวนการ ในส่วนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อเด็ก เรายังคงพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโครงการ The Good Space หรือ “พื้นที่ปลอดภัยสำหรับเด็ก” ในสถานที่ก่อสร้าง โดยปีนี้เราได้ขยายความร่วมมือกับองค์การยูนิเซฟ กระทรวงสาธารณสุข และองค์การอนามัยโลก เพื่อส่งเสริมการฉีดวัคซีนและสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่เด็ก และเยาวชนที่อาศัยในสถานที่ก่อสร้างของเรา

แอสสิริเชื่อว่าการเติบโตทางธุรกิจที่ได้สร้างคุณค่าให้กับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า สังคม พนักงาน คู่ค้า สถาบันการเงิน ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ จะเป็นปัจจัยสำคัญหลักที่จะผลักดันให้องค์กรเติบโตไปอย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่การพัฒนาของประเทศอย่างยั่งยืนเช่นกัน

อภิชาติ จุตระกูล
ประธานอำนวยการ

บทนำสู่ความยั่งยืน
ของเนสส์รี





บทนำสู่ความยั่งยืนของแสนสิริ

แสนสิริเชื่อว่า ‘อนาคตที่ดี เริ่มต้นจากสร้างวันนี้ให้ยั่งยืน’ นี่จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เราไม่หยุดนิ่งในการพัฒนา เพื่อเติบโตพร้อมกับการสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วน

แสนสิริยึดหลักการสร้างความยั่งยืนด้วยแนวคิด 3P ได้แก่ Product, People และ Planet เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจของเรา และพาสังคมให้ก้าวไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

PRODUCT: คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และดีไซน์ (Quality, Reliability & Aesthetic Functionality Design) คือหัวใจสำคัญในการสร้างที่อยู่อาศัยของแสนสิริ เราอยากสร้างและส่งต่อสถานที่ที่ลูกบ้านใช้ชีวิตและเติบโตให้ดีที่สุด เพื่อให้ลูกบ้านแสนสิริทุก Generation ใช้ชีวิตที่นี่ได้อย่างยั่งยืน

PEOPLE: แสนสิริให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ตั้งแต่ลูกบ้านแสนสิริ พนักงานทุกระดับภายในองค์กร รวมไปถึงคู่ค้าที่เราทำธุรกิจด้วย

PLANET: เราไม่หยุดนิ่งในการค้นหานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยกระดับกระบวนการสร้างบ้านที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด อีกทั้งการสร้างสังคมให้น่าอยู่ยังเป็นอีกหนึ่งโจทย์ที่แสนสิริให้ความสำคัญ โดยเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก ผู้ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของชาติในอนาคต

แนวคิดเหล่านี้จะเป็นหัวใจสำคัญสำหรับแสนสิริในการสร้างความยั่งยืนต่อส่วนรวมทั้งในวันนี้ พรุ่งนี้ และตลอดไป (Today, Tomorrow and Always)

ผลการดำเนินงานเด่น
ของแอสสิริ ในปี 2559



ผลการดำเนินงานเด่นของแอสสิริในปี 2559



รายได้รวม 34,395 ล้านบาท



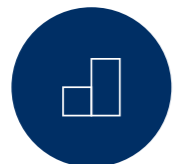
กำไรสุทธิ 3,380 ล้านบาท



อัตรากำไรสุทธิ ร้อยละ 9.8



ยอดขายจากลูกค้าต่างประเทศ เพิ่มขึ้นร้อยละ 55



20 โครงการใหม่ ในปี 2559



พนักงานรวมกว่า 3,500 คน



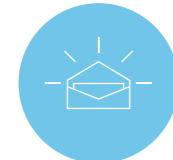
ลดต้นทุนจากการบริหาร ห่วงโซ่อุปทานได้กว่า 228 ล้านบาท



งบลงทุนวิจัยนวัตกรรมกว่า 10 ล้านบาท



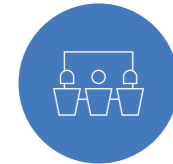
8 โครงการผ่านการประเมิน EIA



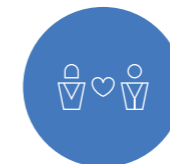
ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป



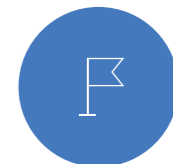
4 โครงการได้รางวัล แบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน



เงินลงทุนอบรมพนักงานทั้งสิ้น 17 ล้านบาท



ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 14



พนักงานตัวแทน 28 คน เข้าร่วมพัฒนาความเป็นผู้นำ ผ่านโครงการ Sansiri Leadership Programme รุ่นที่ 8



ไม่เกิดการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและ ผู้รับเหมาในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป



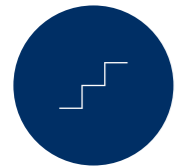
ลูกหลานผู้รับเหมากว่า 500 คน ได้รับการฉีดวัคซีน โดยร่วมกับองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย และกระทรวงสาธารณสุข

เกี่ยวกับเสวนา

ภาพรวมธุรกิจ

บริษัท แسنสิริ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อปี 2527 และได้จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา โดยมีชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า "SIRI" ด้วยประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มาเป็นระยะเวลาเกือบ 32 ปี แسنสิริถือเป็นผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่มีชื่อเสียงและอยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศไทย นับตั้งแต่ปีที่ก่อตั้ง แسنสิริได้พัฒนาโครงการที่มีคุณภาพและตอบโจทย์การอยู่อาศัยให้กับลูกบ้านหลากหลายกลุ่มมาแล้ว 316 โครงการในพื้นที่ประเทศไทยทั้งหมด 17 จังหวัด และในต่างประเทศอีก 1 ประเทศ ปัจจุบัน แسنสิริมีพนักงานในกลุ่มรวมทั้งมากกว่า 3,500 คน

แสนสิริมีบริษัทในกลุ่มอันประกอบด้วย แสนสิริ ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่ และมีบริษัทย่อยที่แสนสิริถือหุ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งบริษัทร่วมทุน โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่สร้างรายได้ให้แสนสิริคิดเป็นร้อยละ 88 ของรายได้รวมปี 2559 และธุรกิจบริการอสังหาริมทรัพย์



ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์



ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อขาย
โครงการบ้านเดี่ยว / ทาวน์เฮาส์ / คอนโดมิเนียม / โฮม ออฟฟิศ



ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อเช่า



ธุรกิจบริการอสังหาริมทรัพย์



ธุรกิจด้านบริการอสังหาริมทรัพย์

ดำเนินงานโดยบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด มี 3 บริการหลัก ได้แก่

- 1) บริการตัวแทนซื้อ ขาย เช่าอสังหาริมทรัพย์และบริหารงานขายโครงการ
- 2) การบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์แบบครบวงจร ทั้งการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัยและการบริหารจัดการทรัพย์สินอาคาร
- 3) บริการให้คำปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ทั้งก่อนเริ่มและระหว่างการดำเนินโครงการ ตลอดจนบริการตรวจสอบอาคาร



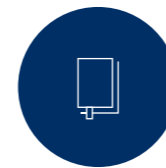
ธุรกิจคอมมูนิตี้ รีเทล

ฮาปีโตะ มอลล์



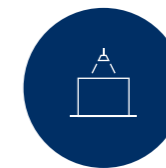
ธุรกิจบริการที่ปรึกษาด้านไลฟ์สไตล์

สำหรับบุคคลและลูกค้าองค์กร
Quintessentially Lifestyle



ธุรกิจด้านการศึกษา

โรงเรียนสาธิตพัฒนา



ธุรกิจให้บริการจัดการกิจกรรมพิเศษต่างๆ (Events Management) งานวิาห์ครบวงจร ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

Quintessentially Event and Wedding



ธุรกิจโรงแรม

โรงแรมเอสเคป แสนสิริ โฮเทล คอลเลคชั่น
หัวหินและเขาใหญ่

ห่วงโซ่คุณค่า

การจัดหาที่ดินที่มีศักยภาพ
สำหรับการพัฒนาโครงการ



- การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาโครงการ
- การกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและการวิเคราะห์คู่แข่ง
- การวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเด็นสำคัญทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การออกแบบและ
การเตรียมพัฒนาโครงการ



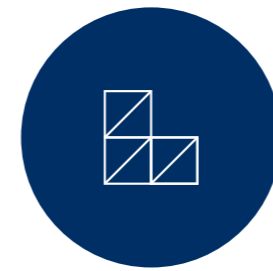
- การออกแบบแนวคิดโครงการและพัฒนาแบบสำหรับใช้ในวัตถุประสงค์ต่างๆ
- การคัดเลือกวัสดุที่ใช้ในโครงการ
- การขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การจัดเตรียมเงินทุนสำหรับพัฒนาโครงการ

การวางแผนการขายและ
กิจกรรมการตลาด



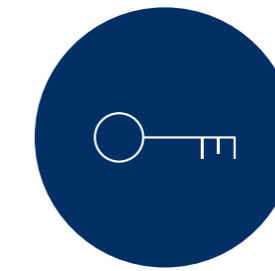
- การกำหนดแผนการขายและกิจกรรมทางการตลาด
- การคัดเลือกเครื่องมือในการขายและสื่อทางการตลาด
- การออกแบบและสร้างบ้านตัวอย่าง

การก่อสร้างของโครงการ



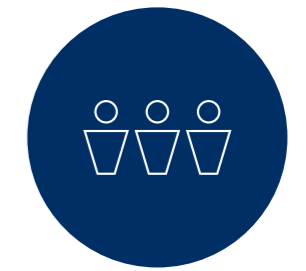
- การคัดเลือกผู้รับเหมา ที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้างของโครงการและที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- การก่อสร้างสาธารณูปโภคส่วนกลาง การผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปและขนส่งมาติดตั้งยังโครงการและการก่อสร้างบ้าน/ห้องชุด
- การบริหารจัดการต้นทุนของโครงการ
- การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพงานก่อสร้าง

การส่งมอบ บ้าน/ห้องชุด
ให้กับลูกค้า



- การอำนวยความสะดวกในเรื่องการขอสินเชื่อกับทางธนาคาร
- การตรวจรับมอบ บ้าน/ห้องชุดและการแก้ไขงาน
- การโอนกรรมสิทธิ์

บริการหลังการโอนกรรมสิทธิ์



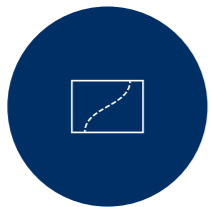
- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- การรับประกันคุณภาพ บ้าน/ห้องชุด
- การแจ้งซ่อม
- การจัดตั้งนิติบุคคลสำหรับบริหารอาคารที่พักอาศัย

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ



วิสัยทัศน์

เรามุ่งมั่นยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างประสบการณ์ที่น่ารื่นรมย์ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วน ทั้งลูกค้า คู่ธุรกิจ พนักงาน และชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับการยอมรับในฐานะผู้พัฒนาสังหาริมทรัพย์ที่น่าเลือกใช้และบริการ



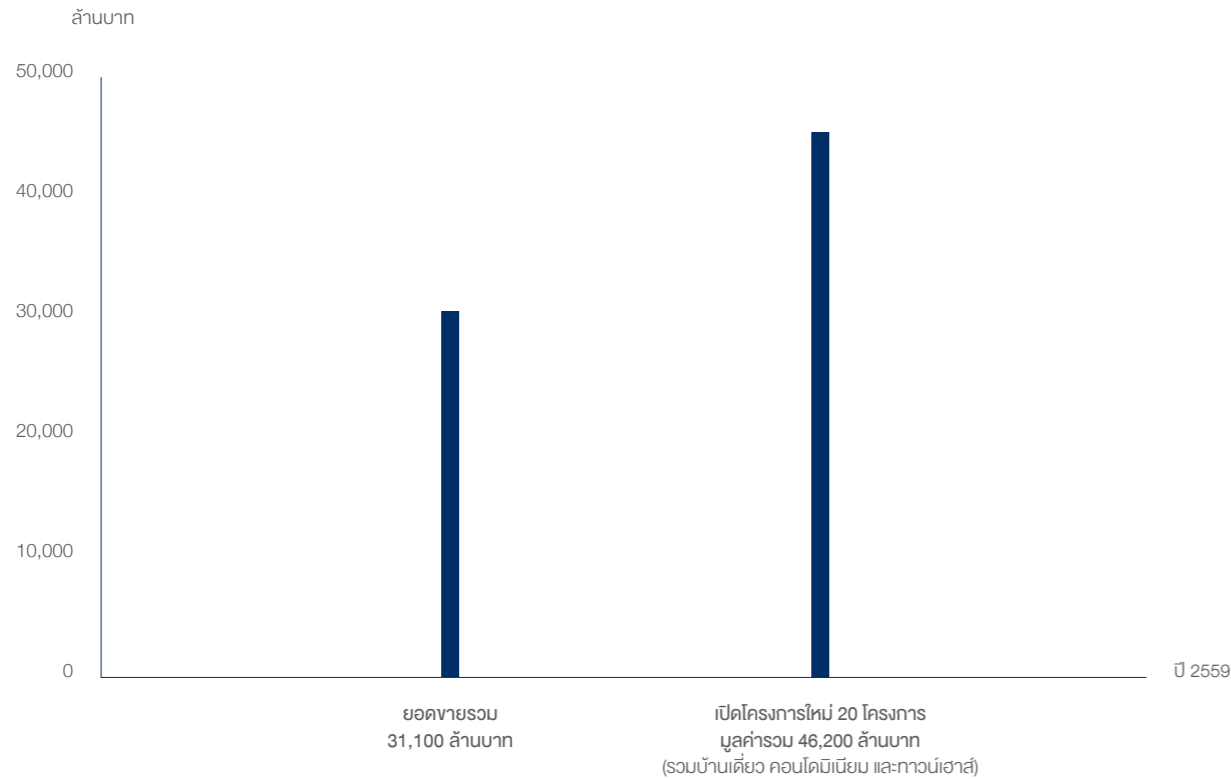
พันธมิตร

มุ่งมั่นพัฒนาและจัดหาที่พักอาศัย รวมถึงส่งเสริมกิจกรรมไลฟ์สไตล์ และประสบการณ์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เราพร้อมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนของคุณ และพร้อมที่จะดูแลคุณทั้งในวันนี้ พรุ่งนี้ และตลอดไป

เราจะดำเนินการในฐานะ “ศูนย์รวมการบริการทางอสังหาริมทรัพย์ระดับโลก” ในประเทศไทย ด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการที่รวมเป็นหนึ่งเดียว รวมถึงร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก อีกทั้งผู้ถือหุ้น คู่ธุรกิจ พนักงาน และชุมชน เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตที่ดีให้กับทุกคน

โดยเราพร้อมที่จะสรรหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุดในทุกๆ ระดับ เพื่อตอบสนองต่อทุกๆ ตลาด ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ	
<p>ในปี 2559 แسنสิริยังคงมุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จเติบโตของธุรกิจ ผ่านกลยุทธ์สำคัญ ดังนี้</p>	<p>สำหรับปี 2560 แسنสิริวางกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะสามารถผลักดันให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน และช่วยขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์การเป็น “ผู้พัฒนาสังหาริมทรัพย์ที่น่าเลือกใช้และบริการ” มากที่สุด ดังนี้</p>
<ul style="list-style-type: none"> - การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจคือบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) หรือ BTS เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและคงความเป็นผู้นำในตลาดคอนโดมิเนียม ในปี 2559 ได้เปิดตัวโครงการคอนโดมิเนียม 5 แห่ง มูลค่าโครงการรวมกว่า 20,000 ล้านบาท 	<ul style="list-style-type: none"> - การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจคือบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) หรือ BTS อย่างต่อเนื่องเพื่อต่อยอดความสำเร็จของการพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียม โดยมีแผนงานจะเปิดโครงการมูลค่ารวม 12,000 ล้านบาท
<ul style="list-style-type: none"> - การต่อยอดตำแหน่งผู้นำทางการตลาดสำหรับตลาดคอนโดมิเนียมระดับบน โดยในปี 2559 ได้เปิดโครงการ “ไนน์ตี้เอท ไร้เลส” (98 Wireless) ซึ่งเป็นโครงการที่มีมูลค่ารวมสูงที่สุดเป็นประวัติการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดในตลาดบ้านเดี่ยวระดับบน โดยมีแผนจะเปิดโครงการภายใต้แบรนด์ “บ้านแสนสิริ”
<ul style="list-style-type: none"> - การเจาะกลุ่มลูกค้าต่างชาติมากยิ่งขึ้น ผ่านการทำกิจกรรมการตลาดในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 ยอดขายจากลูกค้าต่างประเทศมีมูลค่ารวม 5,400 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ 3,500 ล้านบาท 	<ul style="list-style-type: none"> - การรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดของกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ โดยกำหนดเป้าหมายยอดขายลูกค้าต่างประเทศในปี 2560 ไว้ที่ 7,500 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบันแสนสิริถือได้ว่าเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่มีฐานลูกค้าต่างประเทศใหญ่ที่สุดในประเทศไทย
<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานภายใต้แนวคิด “Engineer For Growth” เพื่อสร้างพื้นฐานทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและรองรับการเติบโตในอนาคตอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึง การเพิ่มความแข็งแกร่งทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงองค์กรโดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ (Data Analytics)
<ul style="list-style-type: none"> - การร่วมมือกับผู้ออกแบบและผู้ผลิตสินค้าแบรนด์ระดับโลก เช่น Ralph Lauren Home และ Yoo Design Studio and Phillippe Starck เพื่อสร้างความแตกต่าง ให้กับโครงการของแสนสิริและช่วยสร้างการยอมรับจาก ลูกค้าทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความแตกต่างให้กับแสนสิริผ่านการลงทุนใน Property Technology (Prop-Tech)
<ul style="list-style-type: none"> - การขยายธุรกิจไปยังธุรกิจคอมมูนิตี้ รีเทล ภายใต้ชื่อ “ฮาปีโตะ” 	



หลักการกำกับดูแลกิจการ

แสนสิริตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดี ที่ครอบคลุมถึงสิทธิผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม มีการเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสและเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมสนับสนุนความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการตามหน้าที่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจและรักษาเงินทุนของบริษัท รวมถึงเพิ่มคุณค่าให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาวภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ต่อต้านการทุจริตและเคารพสิทธิมนุษยชน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นและสังคมโดยรวม ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร

ในปี 2559 โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีคณะกรรมการบริษัททั้งสิ้น 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการอิสระ 5 ท่าน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน โดยคณะกรรมการบริษัทได้เลือกให้กรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ ทั้งนี้ ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทไม่เป็นคนบุคคลคนเดียวกัน เพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทอย่างชัดเจนและมีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงาน

คณะกรรมการชุดย่อยซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทมีจำนวน 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน (Nomination and Compensation Committee) คณะกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility Committee) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Committee) และคณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) ซึ่งในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และกระบวนการของคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในหลายๆ ด้าน อาทิ วิทยุวุฒิ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ ความเชี่ยวชาญในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์ เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัทมีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของกฎหมาย และ

กฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับ ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Committee) มีแผนจะจัดทำกฎบัตรของคณะกรรมการ (Board Charter) เพื่อระบุหน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทให้มีความชัดเจน รวมถึงระบุอำนาจการตัดสินใจและแนวทางบริหารการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น โดยจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา ซึ่งรายละเอียดดังกล่าวได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี 2559 ของบริษัท (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”)

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทมีแผนพิจารณาแนวทางประเมินการกำกับดูแลตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด มาประยุกต์ให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นลำดับ ซึ่งคาดว่าจะเริ่มดำเนินการในปี 2560 โดยจะยึดถือหัวข้อหลัก รวม 6 ด้าน สำหรับใช้ในการประเมินคณะกรรมการ อันประกอบด้วย

- 1) โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- 2) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ
- 3) การประชุมคณะกรรมการ
- 4) การทำหน้าที่ของกรรมการ
- 5) ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
- 6) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

ทั้งนี้ บริษัทมีแผนจะทำการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายคณะ และคณะกรรมการชุดย่อยรายบุคคลด้วย ซึ่งในอนาคตอาจขยายไปถึงการจัดทำแผนการตรวจประเมินการดำเนินงานของคณะกรรมการโดยหน่วยงานภายนอกต่อไป เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและประสิทธิภาพการดำเนินงานกำกับดูแลของคณะกรรมการ

อนึ่ง บริษัทมีแผนจัดทำรายการทักษะที่จำเป็นของคณะกรรมการบริษัท (Board Skill Matrix) เพื่อช่วยแสดงให้เห็นถึงภาพรวมศักยภาพและความเชี่ยวชาญของคณะกรรมการในปัจจุบัน อีกทั้งใช้ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการและความรู้ที่เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท ซึ่งจะช่วยส่งเสริมศักยภาพของคณะกรรมการในภาพรวมได้โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการในปี 2560

นอกจากนี้ ภายในปี 2561 บริษัทมีแผนจัดทำจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct) ที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติใน 6 ด้านหลัก ประกอบด้วย

- 1) ทรัพยากรบุคคล
- 2) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 3) การรับหรือการให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใด
- 4) การสอบถาม การให้ข้อมูล การเสนอแนะ การแจ้ง และการร้องเรียน
- 5) ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 6) จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมา (Supplier and Contractor Code of Conduct)

บริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการจัดช่องทางสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับรายละเอียดด้านจริยธรรมในการดำเนินงานหรือการดำเนินงานตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการสอบถามข้อมูลด้านจริยธรรมในการดำเนินงานและร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งช่องทางดังกล่าวคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2560 โดยในเบื้องต้น หากพนักงานมีข้อสงสัยเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินงาน สามารถขอคำปรึกษาจากฝ่ายกฎหมาย หรือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารสำนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเนื้อหาที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนก่อนเข้าสู่กลไกการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญสูงสุดในการรักษาความลับและปกปิดข้อมูลของผู้แจ้ง (Whistleblowing) โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ช่องทางการสอบถามข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

ท่านสามารถดำเนินการติดต่อสำหรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน โดยผ่านช่องทางได้ ดังนี้



อีเมล: CG@sansiri.com



ไปรษณีย์: โดยระบุหน้าซองถึงผู้รับแจ้งเบาะแส ได้แก่ ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (กรรมการอิสระ) ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ (กรรมการอิสระ) หรือ เลขาธิการบริษัท (สำนักกฎหมาย) และตามด้วยที่อยู่ ดังนี้ **บริษัท แسنสิริ จำกัด (มหาชน)**
475 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400



เว็บไซต์: www.sansiri.com

แสนสิริ
กับความยั่งยืน

ปลูกฝังความยั่งยืน

แนวทางการจัดการความยั่งยืนของแสนสิริ

แสนสิริเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามแนวทางของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งได้คำนึงถึงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แสนสิริจึงได้วางแนวทางการจัดการความยั่งยืนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

ในปี 2559 แสนสิริได้ปรับปรุงผังโครงสร้างองค์กร โดยเพิ่มขอบเขตงานและความรับผิดชอบให้กับฝ่ายวางแผนองค์กรในการดูแลงานบริหารจัดการความเสี่ยงและงานพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งส่วนงานพัฒนาความยั่งยืน จะทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และกำกับดูแลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร และยังมีบทบาทในการเป็นผู้ประสานงานและสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนดำเนินการเพื่อให้แผนงานต่างๆ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ จะมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอต่อประธานผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการโดยตรงเพื่อพิจารณา กำกับดูแล และรายงานผลการดำเนินงานประจำปีต่อคณะกรรมการบริษัทและตลาดหลักทรัพย์ในรูปแบบของรายงานความยั่งยืน

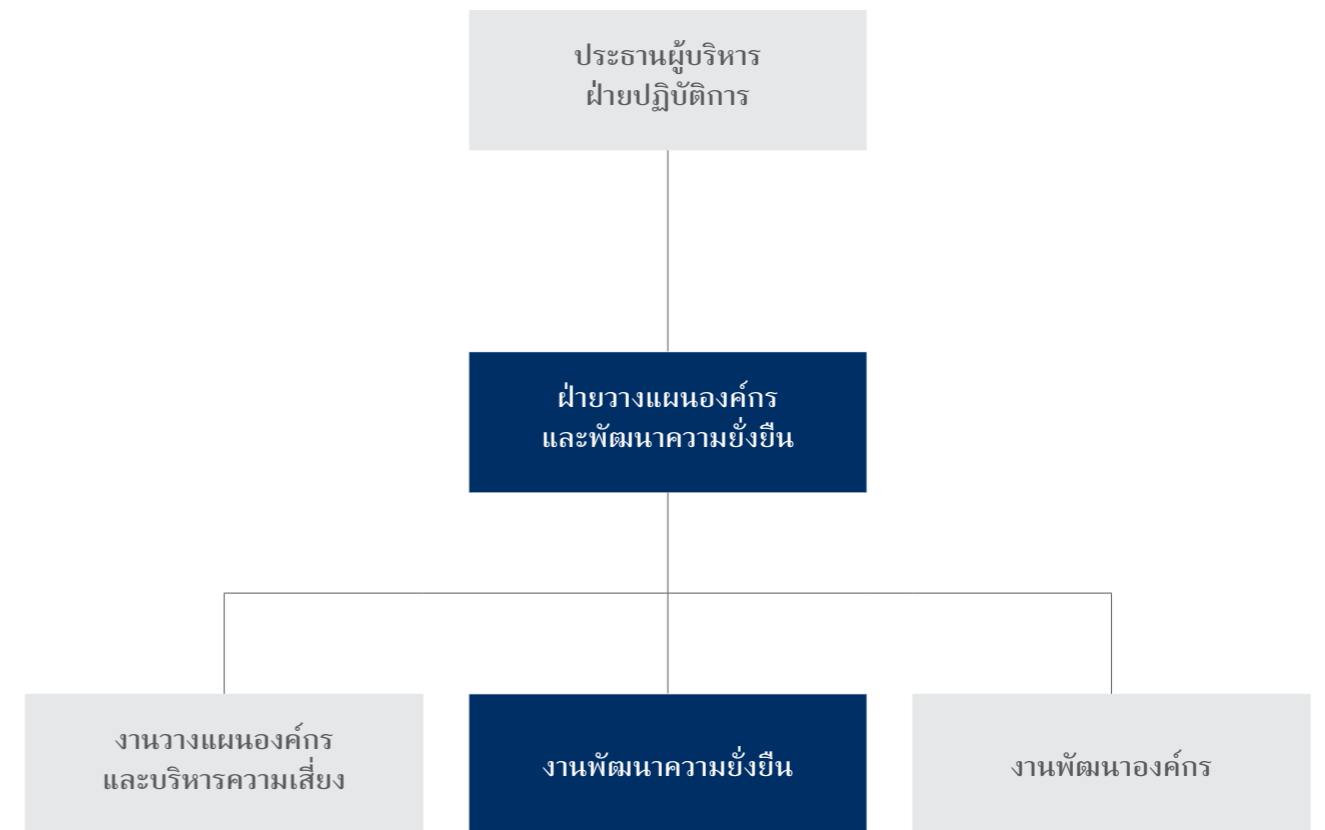
แสนสิริมีแผนจัดทำกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน เพื่อกำหนดเป้าหมาย กำกับ และสื่อสารแผนการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ โดยศึกษารายละเอียดจากแนวโน้มความยั่งยืนของธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่เกี่ยวข้องและหลักการสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Right and Business Principle: CRBP) ที่พัฒนาขึ้นโดย องค์การยูนิเซฟ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) รวมถึงทบทวนผังโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกบริษัทได้มีโอกาสร่วมกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบริษัท อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตบนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ดังกล่าวจะแล้วเสร็จภายในปี 2560

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัทครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) **ด้านเศรษฐกิจ** เน้นเรื่องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเพื่อคุณภาพของสินค้าและนวัตกรรม
- 2) **ด้านสิ่งแวดล้อม** เน้นเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาโครงการ ตลอดจนแนวคิดของโครงการ (Project Concept) ที่ตอบโจทย์และส่งเสริมการใช้ชีวิตของผู้อยู่อาศัยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 3) **ด้านสังคม** เน้นเรื่องความปลอดภัยของพนักงานในสถานประกอบการ ผู้อยู่อาศัยทั้งลูกบ้านและผู้เช่า และส่งเสริมพัฒนาการเด็กในสถานประกอบการของบริษัทซึ่งเป็นการดำเนินงานที่บริษัทดำเนินคู่ขนานไปกับการร่วมมือกับองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย (UNICEF Thailand) เพื่อส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของเด็กและเยาวชนอีกด้วย ตลอดจนการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องกับกองทุนฉุกเฉินสำหรับเด็กแห่งสหประชาชาติ (United Nations International Children's Emergency Fund)

ทั้งนี้ แสนสิริเริ่มจัดทำรายงานความยั่งยืนปี 2559 เป็นฉบับแรก แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการความยั่งยืนของบริษัท ตลอดจนแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ที่ประเมินจากผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทในแง่ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อขับเคลื่อนบริษัทให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการพัฒนาอย่างยั่งยืน



บริหารความเสี่ยง และสถานการณ์วิกฤติ

แนวทางบริหารจัดการ

แผนสริที่ตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee: RMC) ขึ้นใหม่ในปี 2559 เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลความเสี่ยงขององค์กร โดยมีคณะกรรมการชด้อย่อยบริหารความเสี่ยง (Sub Risk Management Committee) ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจัดการโครงการ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายการเงิน รวมถึงฝ่ายวางแผนองค์กรและพัฒนามาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ผ่านการทำงานโดยส่วนงานวางแผนองค์กรและบริหารความเสี่ยง ร่วมกับผู้บริหารสูงสุดของแต่ละสายงานและฝ่ายงานที่จะเป็นผู้รวบรวม วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงรวมทั้งผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเงิน สังคม กฎหมาย และการแข่งขันในอุตสาหกรรม และบริหารจัดการความเสี่ยงตลอดกระบวนการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงถูกพิจารณาและระบุไว้ครบถ้วนแล้ว และมีแผนรองรับการบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะดำเนินการทบทวนความเสี่ยงของบริษัทเป็นประจำทุกปี และคณะกรรมการชด้อย่อยบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุก 6 เดือน สำหรับการพัฒนาโครงการใหม่ จะมีคณะกรรมการพิจารณาการลงทุน (Investment Committee) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายส่วนงาน เข้ามาร่วมพิจารณาการลงทุน ซึ่งได้รวมการพิจารณาถึงความเสี่ยงในการลงทุนในด้านต่างๆ ด้วย

การประเมินและกลั่นกรองข้อมูลด้านความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงจากการพัฒนาโครงการทั้งหมด โดยคณะกรรมการชด้อย่อยบริหารความเสี่ยงจะพิจารณาความเสี่ยงทุกประเภทซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านกฎเกณฑ์ และความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมภายนอก รวมถึงความเสี่ยงด้านสังคมตลอดวัฏจักรชีวิตของงานพัฒนาโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้น จะนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) กระจายไปยังส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการสื่อสารแผนดำเนินงานไปยังระดับปฏิบัติการเพื่อดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมี

ประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ในการนี้ ส่วนงานวางแผนองค์กรและบริหารความเสี่ยงจะทำหน้าที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ และสนับสนุนระดับปฏิบัติการของส่วนงานต่างๆ ให้สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุตามแผนงานที่กำหนดไว้ตลอดจนติดตามผลการปฏิบัติการตามแผนงานเป็นระยะๆ

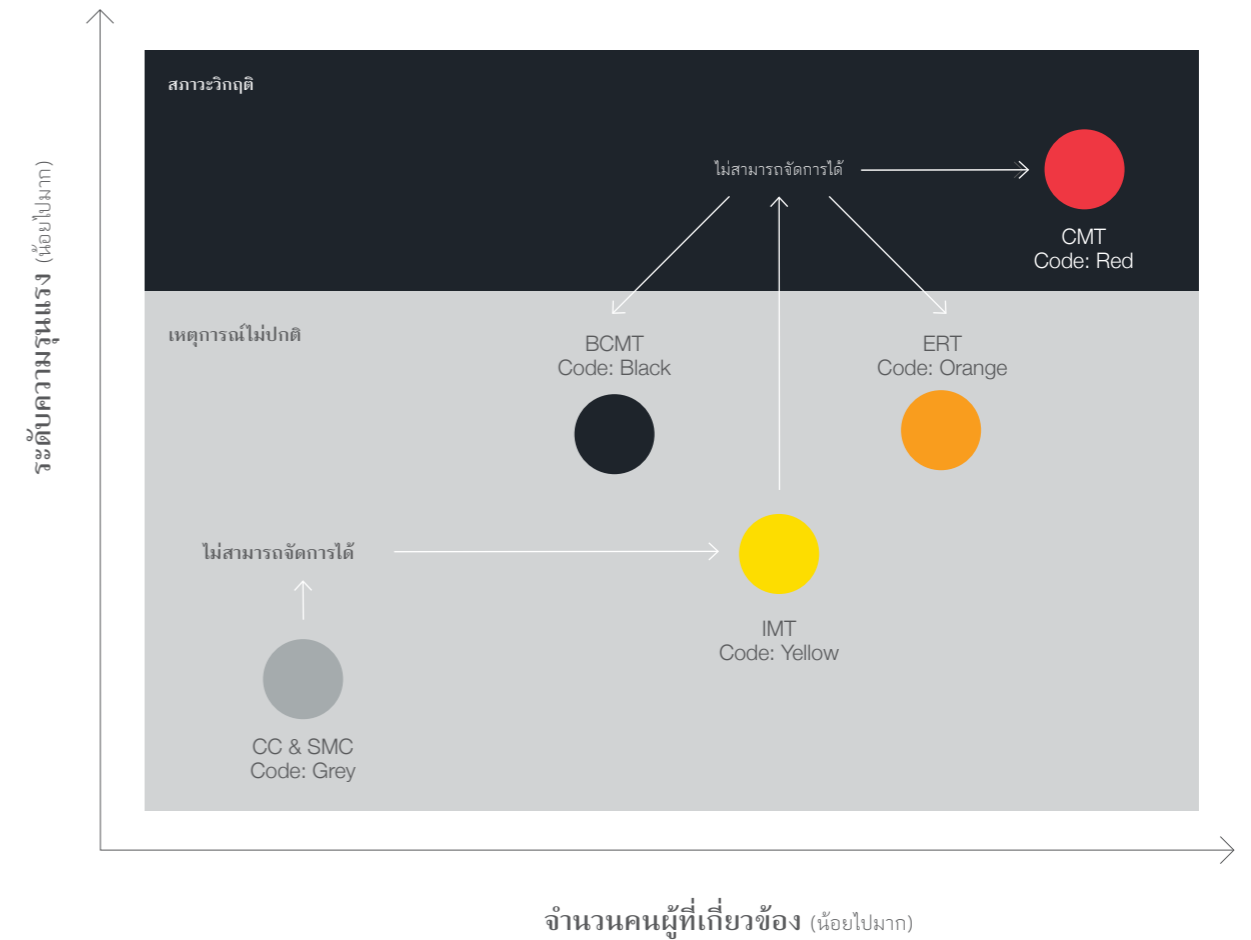
นอกจากนี้ แผนสริยังได้คำนึงถึงการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและภาพลักษณ์ของบริษัทหากเหตุการณ์ดังกล่าวทวีความรุนแรงเป็นข้อพิพาท เหตุการณ์ฉุกเฉิน และเหตุการณ์วิกฤติ แผนสริจึงจัดแนวทางบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายในการลดความรุนแรงของผลกระทบและป้องกันผลที่กระทบต่อต้นทุน ภาพลักษณ์ และชื่อเสียง รวมถึงควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องโดยจำแนกประเภทเหตุการณ์ไม่ปกติตามระดับความรุนแรงและจำนวนผู้เกี่ยวข้อง และกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติแต่ละประเภท

แผนสริกำหนดศูนย์กลางการรับข้อร้องเรียนผ่านระบบ Call Centre สำหรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียที่ทีมงาน Call Centre (CC) และคณะกรรมการพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคม (Social Media Committee: SMC) พิจารณาแล้วว่ามีความเป็นไปได้ที่จะถูกบันทึกเป็นรายการที่มีแนวโน้มจะกลายเป็นข้อพิพาท (High Coordination) ซึ่งต้องการหน่วยงานกลางเข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อป้องกันการลุกลามกลายเป็นข้อพิพาทกับบุคคลภายนอก จะมีหน่วยงานบริหารจัดการข้อพิพาท (Incident Management Team: IMT) เข้ามาบริหารจัดการ ส่วนในกรณีที่เป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายในองค์กร จะมีหน่วยงานบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Team: BCMT) เป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าว ในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกอันเป็นเหตุมาจากภัยธรรมชาติหรือผลกระทบจากเหตุการณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นเช่น การชุมนุมประท้วง การลอบวางเพลิง เป็นต้น หน่วยงานรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response Team: ERT) จะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยบริษัทจะพยายามควบคุมความรุนแรงของเหตุการณ์ไม่ให้ยกระดับสู่เหตุการณ์

วิกฤติ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท อย่างไรก็ดี หากเหตุการณ์นั้นๆ ได้รับการพิจารณาว่าเข้าสู่เหตุการณ์วิกฤติ จะมีหน่วยงานบริหารจัดการเหตุการณ์วิกฤติ (Crisis Management Team: CMT) เป็นผู้รับผิดชอบและติดตามแก้ไขปัญหอย่างใกล้ชิด

ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์ได้รับการแก้ไขแล้ว หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และประเมินสถานการณ์หลังการแก้ปัญหา (Post Evaluation) ก่อนแจ้งปิดรายการเหตุการณ์ไม่ปกติผ่านระบบ Call Centre เพื่อจัดเก็บในฐานข้อมูลต่อไป

เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ จึงมีการจัดอบรมและจัดทำสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกันเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แผนสริมีแผนงานในปี 2560 ที่จะกำหนดเป้าหมายระยะยาวขององค์กร ซึ่งพิจารณาถึงความสอดคล้องกับความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต่อเนื่องไปกับการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) อีกด้วย



CC & SMC	BCMT	IMT
รายการที่มีแนวโน้มจะกลายเป็นข้อพิพาท (High Coordination)	เหตุการณ์ “ข้อพิพาทภายในองค์กร” (Internal Incident)	เหตุการณ์ “ข้อพิพาทกับบุคคลภายนอก” (External Incident)
ERT	CMT	
เหตุการณ์ “ฉุกเฉิน” (Emergency)	เหตุการณ์ “วิกฤติ” (Crisis)	

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2559 แسنสิริยังคงมีการประเมินความเสี่ยงองค์กรทั้งหมดที่มีผลกระทบโดยตรงต่อบริษัท อาทิ ความเสี่ยงจากการที่บริษัทไม่สามารถจัดหาที่ดินมาพัฒนาโครงการ ความเสี่ยงจากการขาดแคลนผู้รับเหมา ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้พิจารณาแนวโน้มของโลก (Global Trend) และปัจจัยด้านความยั่งยืน และนำมาวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงในระยะยาวเพิ่มเติม ซึ่งแสนสิริมองว่าอาจจะส่งผลทำให้ความสามารถทางการแข่งขันในอนาคตลดลง เช่น แนวโน้มในเรื่องสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป (Climate Change) แนวโน้มที่สังคมไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) เป็นต้น ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งในทางตรงและโดยทางอ้อม ทั้งนี้ แสนสิริได้เตรียมความพร้อมรับมือกับความเสี่ยงระยะยาวในอนาคตนี้ด้วยการศึกษาหาแนวทาง

การใช้พลังงานทดแทน เช่น การศึกษาการนำ Solar Rooftop มาใช้ในการพัฒนาโครงการ การศึกษาวิจัยตลาดลูกค้าสูงอายุ เพื่อกำหนดและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ เป็นต้น

แสนสิริเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการมาโดยตลอด และได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 แสนสิริกำหนดเป้าหมายจัดอบรมผู้บริหารและพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนงานในหัวข้อที่เกี่ยวกับการจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติจำนวน 120 คน เพื่อเน้นย้ำให้ผู้บริหารและพนักงานของแสนสิริตระหนักถึงการให้บริการลูกค้า ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นข้อพิพาท อันเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการไปอีกขั้นหนึ่ง

มุ่งขยายสายโซ่อุปทาน

ผลการดำเนินงานเด่น

แสนสิริร่วมมือกับคู่ค้าในการประมวลสินค้าที่ใช้ในโครงการ ซึ่งสามารถประหยัดต้นทุนเป็นจำนวนเงินกว่า 228 ล้านบาท เทียบกับเป้าหมาย 210 ล้านบาท

“

แสนสิริดำเนินการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพื่อรับมือกับปัจจัยภายในและภายนอก โดยประยุกต์ระบบดิจิทัลในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและอำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับแสนสิริ รวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการประมวลราคาสินค้า ทำให้คู่ค้าสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์อีกด้วย

”



นายเอกลักษณ์ สุกวณิชรินทร์

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายออกแบบผลิตภัณฑ์
บริษัท เอส.บี. อุตสาหกรรมเครื่องเรือน จำกัด

แนวทางบริหารจัดการ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การดำเนินงานในเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของแสนสิริมุ่งเน้นไปที่ทิศทางควบคุมต้นทุน การใช้สินค้าที่ผลิตจากนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและงานรับเหมาของโครงการ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักคือ คู่ค้าสินค้าสำหรับโครงการและผู้รับเหมาที่รับผิดชอบพัฒนาโครงการ โดยเป้าหมายสำคัญในปี 2559 คือ

1. การบริหารจัดการต้นทุนจัดซื้อจัดจ้างให้ลดลงร้อยละ 10 สำหรับโครงการแนวสูงและลดลงร้อยละ 5 สำหรับโครงการแนวราบ เมื่อเทียบกับปี 2558
2. การรักษาผู้รับเหมาที่มีคุณภาพในปัจจุบันสำหรับการพัฒนาโครงการของบริษัท
3. การจัดหาคู่ค้าและผู้รับเหมารายใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสในการจัดหาสินค้าที่มีนวัตกรรมมาใช้ในโครงการของแสนสิริ เช่น ถังน้ำที่ฆ่าเชื้อแบคทีเรียได้ สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ หลอดไฟ LED ที่ช่วยประหยัดพลังงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ แสนสิริยังมีแผนในการจัดทำจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมา (Supplier and Contractor Code of Conduct) ภายในปี 2560 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าและผู้รับเหมา

การคัดเลือกคู่ค้า

แสนสิริใช้ระบบการคัดเลือกคู่ค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยเริ่มพิจารณาจากคุณสมบัติเบื้องต้นศักยภาพของคู่ค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงการผ่านการตรวจประเมินแหล่งผลิตเพื่อตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามความต้องการของบริษัท ก่อนเข้าสู่กระบวนการประมวลราคาเพื่อให้ได้คู่ค้าที่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าและราคา

ขั้นตอนก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Initiation)

ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการร่วมกับฝ่ายจัดซื้อส่วนโครงการ ทำการออกแบบและคัดเลือกวัสดุโดยพิจารณาจากมาตรฐาน ราคา และผลการตรวจประเมินคุณภาพของสินค้า



ขั้นตอนการอนุมัติผู้ร่วมประมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Profile Approval)

ฝ่ายจัดซื้อส่วนโครงการ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการ ฝ่ายพัฒนาโครงการ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายโฮมแคร์ร่วมกันอนุมัติผู้ขายที่ผ่านคัดเลือกเป็นผู้ร่วมประมูลตามปัจจัยที่กำหนด



การประมูลและการทำสัญญา (Bidding and Contract)

ทำการประมูลร่วมกับผู้ขายก่อนแจ้งผลการประมูลและทำสัญญากับผู้ขาย ซึ่งบริษัทมีแผนระบุรายละเอียดที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลในอนาคต

การบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า

ความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทคือการขาดแคลนสินค้าที่ใช้ในโครงการ และการส่งมอบสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามที่บริษัทกำหนด ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและฝ่ายพัฒนาโครงการจึงร่วมกันวางมาตรการบริหารความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานโดยสรรหาคู่ค้ารายใหม่ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันด้านราคา และลดความเสี่ยงของการขาดแคลนสินค้าที่ใช้ในโครงการ ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าปีละ 2 ครั้ง ในด้านคุณภาพของสินค้า การส่งมอบสินค้า และความร่วมมือของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้าของแสนสิริมีคุณภาพตรงตามหลักเกณฑ์ ซึ่งนำมาสู่การส่งต่อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าต่อไป

นอกจากนี้ แสนสิริยังมีแผนประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลของห่วงโซ่อุปทาน และจัดทำบัญชีรายชื่อคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Critical

Supplier) ในอนาคต โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย (Spending Analysis) และคู่ค้าที่ไม่สามารถทดแทนได้ (Non-substituable Supplier) รวมถึงตรวจประเมินผลการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้าจะสามารถร่วมดำเนินธุรกิจกับบริษัทได้อย่างยั่งยืน

ความร่วมมือกับห่วงโซ่อุปทาน

แสนสิริมอบรางวัล Project Procurement Award ให้กับคู่ค้าที่มีผลการทำงานดีเด่นในด้านคุณภาพเป็นประจำทุกปี โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือ คู่ค้าที่มีมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างมากกว่า 5 ล้านบาทต่อปี ดำเนินธุรกิจกับบริษัทอย่างน้อย 3 โครงการ และได้รับคะแนนประเมินคุณภาพเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งประเมินร่วมกันระหว่างฝ่ายจัดซื้อส่วนโครงการ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์โครงการ ฝ่ายพัฒนาโครงการ และฝ่ายโฮมแคร์ นอกจากนี้ แสนสิริ

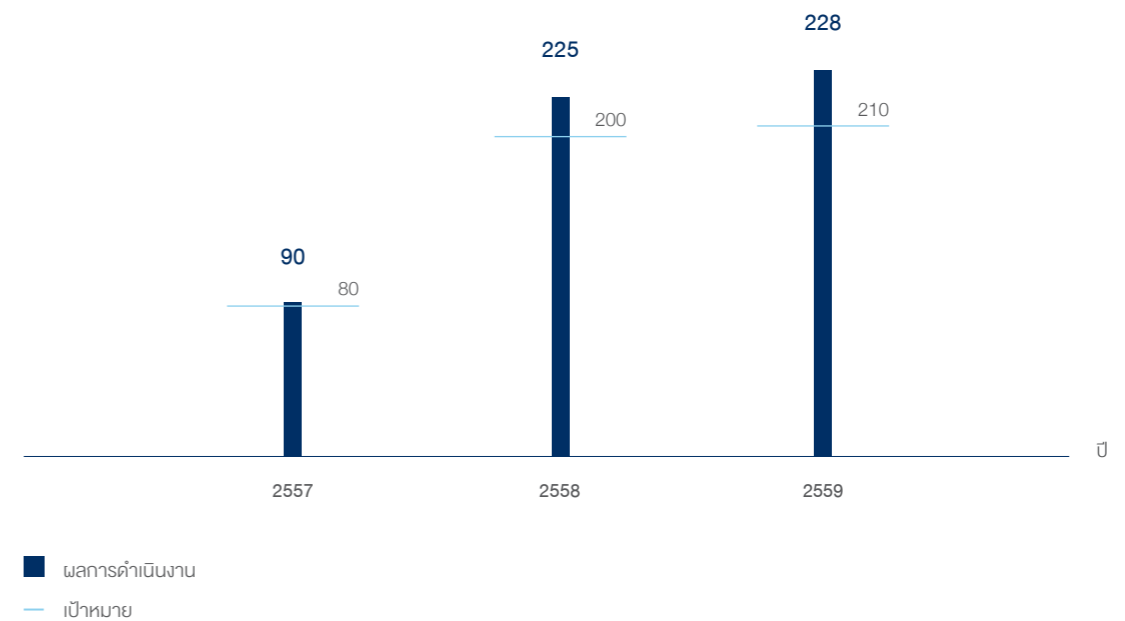
ยังได้จัดการประชุมรายสัปดาห์กับคู่ค้าเพื่อหารือทางออกร่วมกันในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เช่น ปัญหาจากการติดตั้งงานชุดครัวโดยผู้รับเหมา หรือปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า เป็นต้น โดยแสนสิริกำหนดให้คู่ค้าเข้าประชุมแผนงานกับทีมบริหารโครงการและมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

การบริหารจัดการผู้รับเหมา

แสนสิริบริหารจัดการผู้รับเหมาที่พัฒนาโครงการของบริษัทตามประเภทโครงการ ได้แก่ โครงการแนวสูงและโครงการแนวราบ ซึ่งมีข้อกำหนดในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยฝ่ายพัฒนาโครงการ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ และฝ่ายโฮมแคร์เป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกโดยพิจารณาคุณสมบัติของผู้รับเหมาจากหลายปัจจัยประกอบกัน ได้แก่ พิจารณาเปรียบเทียบจากราคากลาง ผลงานโครงการที่ผ่านมา (Project Reference) ทุนจดทะเบียน ศักยภาพของผู้รับเหมา สภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการทำตามข้อกำหนดตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) ที่ระบุอย่างชัดเจนในข้อกำหนดของบริษัท (Term of Reference: TOR) เพื่อควบคุมผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยผู้รับเหมาต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

ผลการดำเนินงาน

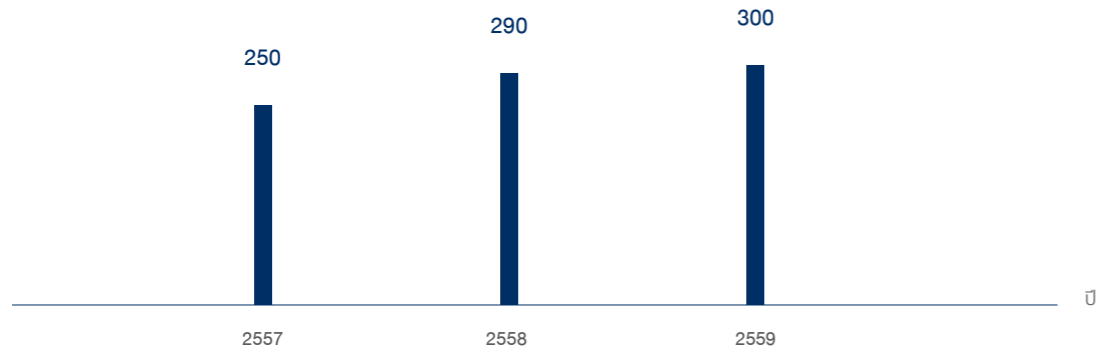
การลดต้นทุนจากการประมูลสินค้าในปี 2557-2559 (ล้านบาท)



นอกจากนี้ แสนสิริมอบหมายให้ผู้รับเหมารับผิดชอบในการกำกับดูแลความปลอดภัย ซึ่งแสนสิริกำหนดให้แต่ละโครงการมีการสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านการตรวจประเมินด้านความปลอดภัยประจำวัน การรายงานผลการสังเกตการณ์ในบริเวณก่อสร้างพร้อมการจัดประชุมความปลอดภัยประจำสัปดาห์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ แสนสิริมีนโยบายระงับการชำระเงินให้แก่ผู้รับเหมาเป็นการชั่วคราว ในกรณีที่เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการดำเนินงานของผู้รับเหมา จนกว่าผู้รับเหมาจะปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านความปลอดภัยตามที่กำหนดไว้

แสนสิริประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาช่วงระหว่างและหลังดำเนินโครงการ โดยพิจารณาจากดัชนีชี้วัดต่างๆ เช่น ระยะเวลาก่อสร้าง คะแนนการตรวจสอบคุณภาพ ความก้าวหน้าของโครงการเทียบกับแผนงาน ปริมาณงานเพิ่มเติมที่เกิดจากความผิดพลาด (Variation Order) และระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบระบบของโครงการ (Project Commissioning) นอกจากนี้ แสนสิริยังมอบรางวัล Sansiri Quality Award ให้แก่ผู้รับเหมาที่สามารถบรรลุเป้าหมายการพัฒนาโครงการตามแผนงานที่วางไว้ได้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินงานอีกด้วย

จำนวนคู่ค้าของบริษัท (ราย)



ในปี 2559 แสนสิริสามารถลดต้นทุนจากการประมูลราคาสินค้ารวมมูลค่ากว่า 228 ล้านบาท ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 210 ล้านบาท คิดเป็นต้นทุนที่ลดลงได้ร้อยละ 7.7 สำหรับโครงการแนวราบ และร้อยละ 9.5 สำหรับโครงการแนวสูง เปรียบเทียบกับปี 2558 และกำหนดเป้าหมายสำหรับปี 2560 ไว้ที่ร้อยละ 10 สำหรับโครงการแนวราบ และร้อยละ 14 สำหรับโครงการแนวสูง โดยแสนสิริพัฒนาโครงการทั้งหมดผ่านการดำเนินการร่วมกับคู่ค้าทั้งในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 90 และต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 10 ของมูลค่าการจัดหาทั้งหมด

นอกจากนี้ แสนสิริสามารถสรรหานวัตกรรมจากคู่ค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยบริษัทมีคู่ค้ารายใหม่จำนวน 17 ราย เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ที่ 12 ราย ซึ่งคู่ค้ารายใหม่ช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายแหล่งสินค้าและรายได้เปรียบในเรื่องของราคาและคุณภาพ สำหรับปี 2560 แสนสิริได้ตั้งเป้าหมายการสรรหาคู่ค้ารายใหม่ไว้ที่ 20 ราย เพื่อเพิ่มโอกาสในการสรรหาสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดความเสี่ยงของคู่ค้าที่ไม่สามารถทดแทนกันได้อีกด้วย

แสนสิริมอบรางวัล Sansiri Quality Award ให้แก่คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ผ่านการประเมินคุณภาพเป็นจำนวน 4 รางวัล ได้แก่ รางวัลประเภทบริการส่งสินค้า 2 รางวัล และประเภทบริการส่งสินค้าพร้อมติดตั้ง 2 รางวัล ทั้งนี้ บริษัทอยู่ระหว่างการพิจารณาโครงการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพันธมิตรทางธุรกิจและความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว

E-Auction

แสนสิริใช้ระบบการประมูลสินค้าออนไลน์ (E-Auction) เพื่อให้คู่ค้าที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นผ่านเกณฑ์ที่กำหนดเข้าร่วมประมูลราคาสินค้า ซึ่งบริษัทจะพิจารณาถึงเกณฑ์ต่างๆ เช่น เงื่อนไขการชำระเงิน มาตรฐานการติดตั้ง การรับประกัน การรับรองคุณภาพ การทดสอบสินค้า ความผิดพลาดจากการดำเนินงาน สัญญาตามเอกสารมาตรฐานข้อกำหนดของบริษัท (TOR) ที่ครอบคลุมทั้งด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเงื่อนไขที่กำหนด

ดังนั้น แสนสิริสามารถให้ความมั่นใจกับผู้มีส่วนได้เสียได้ว่า บริษัทดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่ผ่านขั้นตอนการประมูลที่โปร่งใส และคำนึงการดำเนินงานที่ยั่งยืน พร้อมกับการลดต้นทุนตามเป้าหมายของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผลิตภัณฑ์จากนวัตกรรม (Innovative Product)

แสนสิริได้นำสินค้าที่เป็นผลผลิตจากนวัตกรรมที่ช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรมาใช้ในโครงการ ตัวอย่างเช่น

หลอดไฟ LED



การนำหลอดไฟ LED มาใช้ในโครงการ ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานการประหยัดไฟที่ดีขึ้นและอายุการใช้งานที่เหนือกว่าหลอดฟลูออเรสเซนต์ และปล่อยความร้อนน้อยกว่าหลอดไฟทั่วไป ส่งผลให้ช่วยประหยัดไฟจากเครื่องปรับอากาศ อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุนลงได้กว่าร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบกับหลอดไฟประเภทเดิม ซึ่งแสนสิริติดตั้งหลอดไฟ LED ในโครงการเศรษฐกิจสีรี้ ลำลูกกา โครงการบุรีลรี รังสิต-ปทุมธานี โครงการบุรีลรี ราชพฤกษ์-345 โครงการสิริ เพลส ดิวานนท์ โครงการคณาสิริ รังสิต-คลอง 2 โครงการสิริ สแควร์ เจริญกรุง 80 และโครงการสิริ เอนวิ เพชรเกษม 81 เป็นต้น

ถังเก็บน้ำ DOS Silver Nano Titanium



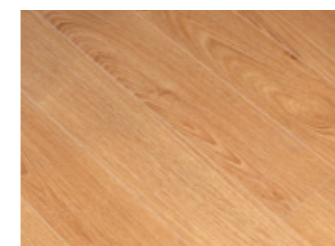
ถังเก็บน้ำ DOS Silver Nano Titanium เพื่อสุขอนามัย ซึ่งมีคุณสมบัติยับยั้ง ทำลายจุลินทรีย์ ได้นำมาใช้ในโครงการเศรษฐกิจสีรี้ ปิ่นเกล้า-กาญจนาภิเษก โครงการบุรีลรี รังสิต-ปทุมธานี โครงการบุรีลรี ราชพฤกษ์-345 และโครงการสิริ สแควร์ เจริญกรุง 80 เป็นต้น

สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ



สุขภัณฑ์ประหยัดการใช้น้ำที่ลดอัตราการใช้น้ำลงร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับมาตรฐานอุตสาหกรรม และผลิตในโรงงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งลดการรั่วซึมและลดการใช้พลังงานในการผลิตได้ถึงร้อยละ 10 โดยแสนสิริได้ติดตั้งสุขภัณฑ์ดังกล่าวในโครงการ เดอะ โฉน สุขุมวิท 101 โครงการ เดอะ โฉน ประดิพัทธ์ โครงการ เดอะ โฉน ราชเทวี โครงการ เดอะ โฉน จตุจักร-หมอชิต เป็นต้น

พื้นไม้ลามิเนต



พื้นไม้ลามิเนตที่ใช้ในโครงการของแสนสิริ ไม่เพียงแต่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความทนทาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่ยังช่วยรักษาสีสิ่งแวดล้อมให้คงความอุดมสมบูรณ์อย่างยั่งยืนและสมดุล โดยแสนสิริติดตั้งพื้นไม้ลามิเนตในโครงการ เดอะ โฉน สุขุมวิท 101 โครงการเศรษฐกิจสีรี้ ลำลูกกา โครงการบุรีลรี รังสิต-ปทุมธานี โครงการบุรีลรี ราชพฤกษ์-345 เป็นต้น

สานสัมพันธ์ลูกค้า

“ที่แสนสิริ...เราเชื่อว่าบ้านไม่ใช่แค่เพียงที่อยู่อาศัย แต่คือที่ที่ทุกคนในบ้านได้มีทุกวันที่แวดล้อมไปด้วยความสุข เราจึงมุ่งมั่นให้บริการและสรรหาสิ่งที่ดีที่สุด อีกทั้งสร้างสรรคบริการพิเศษไว้ตอบสนองทุกความต้องการ ในทุกรูปแบบการใช้ชีวิตให้กับครอบครัวแสนสิริ เพื่อช่วยเติมเต็มความสุขในการก้าวร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ Sansiri Family ”

แนวทางบริหารจัดการ

เป้าหมายสำคัญของการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของแสนสิริ คือมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระดับที่เกินความคาดหมาย จากสินค้าที่มีคุณภาพและบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ การบรรลุจุดมุ่งหมายนี้เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจและเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาว

แสนสิริบริหารจัดการลูกค้าในทุกช่องทางที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสกับสินค้าและบริการของบริษัท ตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าชมบ้านตัวอย่างหรือห้องตัวอย่างของโครงการ โดยฝ่ายขายรับผิดชอบในการแนะนำและให้ข้อมูลโครงการเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า จนถึงขั้นตอนการตกลงทำสัญญาซื้อขาย เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนการให้ข้อมูลการชำระค่ามัดจำหรือการโอนกรรมสิทธิ์ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relations) จะเข้ามารับช่วงในการดูแลลูกค้าต่อไปจนถึงขั้นตอนการโอนกรรมสิทธิ์ให้กับลูกค้า ภายหลังจากที่แสนสิริได้ส่งมอบบ้านหรือห้องชุดให้กับลูกค้าแล้ว แสนสิริยังคงมีบริการหลังการขายเพื่อคอยดูแลลูกค้าไปตลอดระยะเวลา โดยมีฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (Property Management Residential: PMR) รับผิดชอบดูแลภาพรวมการอยู่อาศัยของโครงการ ทั้งนี้ลูกค้ามีช่องทางในการติดต่อแจ้งเรื่องหรือขอข้อมูลต่างๆ ได้หลายช่องทาง อาทิ การติดต่อผ่านระบบ Call Centre ผ่านเว็บไซต์แสนสิริหรือการใช้ Home Service Application และมีฝ่ายโฮมแคร์ (Home Care) รับผิดชอบดูแลกรณีมีงานซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้กับลูกค้า

เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสนสิริสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบริษัทจากทุกหน่วยงานที่ติดต่อกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นฝ่ายขาย

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ หรือฝ่ายโฮมแคร์ ในรูปแบบการประเมินผลความพึงพอใจเป็นรายบุคคลที่ให้บริการ โดยหน่วยงาน Call Centre จะเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจ จัดทำออกมาเป็นคะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Score) ในขณะที่หน่วยงาน Call Centre จะถูกประเมินผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ลูกค้าทำการประเมินคุณภาพการให้บริการของ Call Centre ก่อนการวางสายโทรศัพท์ทุกครั้งหลังการบริการ ทั้งนี้ คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) ของหน่วยงานเหล่านี้ นอกจากนี้ ภายหลังจากที่ลูกค้าย้ายเข้าอยู่อาศัยในโครงการ จะมีหน่วยงานสนับสนุนธุรกิจทำการประเมินผลความพึงพอใจทั้งสินค้าและบริการอีกครั้ง และจัดทำผลในรูปแบบดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index: CSI) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างการส่งมอบสินค้าและบริการของแสนสิริกับระดับความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจกับสินค้าและบริการของแสนสิริ ยิ่งไปกว่านั้น แสนสิริอยู่ระหว่างการศึกษาและประเมินการนำ Net Promoter Score (NPS) มาใช้ในการวัดผลภาพรวมขององค์กร ซึ่ง Net Promoter Score จะเป็นการวัดความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ เนื่องจากเป็นการวัดผลถึงระดับที่ลูกค้าอยากแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นๆ มาซื้อสินค้าและบริการของแสนสิริ

แสนสิริเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในสินค้าและบริการของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การบริการที่ประทับใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยพนักงานฝ่ายขายทุกคนจะต้องผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับกิริยามารยาท การเจรจา รวมถึงความรู้รอบด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูล แนะนำ และให้บริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ พนักงานขายจะต้อง

ผ่านกระบวนการทดสอบความรู้ปีละ 2 ครั้ง โดยต้องมีผลการทดสอบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จึงจะผ่านเกณฑ์การทดสอบ และมีการตรวจประเมินการให้บริการของพนักงานขายโดยฝ่ายพัฒนาการบริการ (Service Development) เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ในขณะเดียวกัน พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทุกคนยังได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าในช่วงส่งมอบห้อง การให้ข้อมูลธุรกรรมการเงินและการแนะนำนิติบุคคลอาคารชุดและนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร รวมทั้งส่วนกลางอีกด้วย

นอกจากนี้ แสนสิริยังมีโครงการและกิจกรรมอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ได้แก่

- การจัดตั้งหน่วยงาน Property Care เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าต่างชาติที่ไม่ได้พำนักในประเทศไทยในการให้ข้อมูลและการชำระค่าส่วนกลางผ่านระบบการหักบัญชี อีกทั้งมี Payment Gateway ที่ช่วยลดระยะเวลาการทำธุรกรรมการเงินสำหรับลูกค้าต่างชาติ
- แสนสิริ แฟมิลี่ (Sansiri Family) เป็นโครงการที่แสนสิริจัดตั้งขึ้นเพื่อที่จะให้บริการและสรรหาสิ่งที่ดีที่สุด



Sansiri Lounge

ลูกค้าของแสนสิริสามารถลงทะเบียนและเข้าใช้บริการ แสนสิริ เลอจน์ ได้ที่ชั้น 3 ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและได้รับประสบการณ์ที่ดีจากบริการของแสนสิริ

ไว้ตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิตของครอบครัวแสนสิริ และยังเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสารกิจกรรมและสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้าแสนสิริ โดยเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.sansiri.com/family

- โครงการ SCB Sansiri Platinum Card หรือ S-Card เป็นโครงการที่แสนสิริร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในการชำระค่างวดและค่าส่วนกลางผ่านบัตรเครดิต อีกทั้งยังครอบคลุมถึงสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ สำหรับลูกค้าแสนสิริที่ถือบัตร S-Card ด้วย
- แสนสิริ เลอจน์ (Sansiri Lounge) เป็นสถานที่ให้บริการด้านไลฟ์สไตล์สำหรับลูกค้าแสนสิริ ซึ่งให้บริการหนังสือ ออกแบบ ศิลปะ และไลฟ์สไตล์ (The Library) รวมถึง Sansiri Collection เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การอยู่อาศัยในรูปแบบของความเป็นแสนสิริมากขึ้น และยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถติดต่อและรับข้อมูลจากแสนสิริ ตลอดจนเป็นช่องทางในการชำระค่างวดเงินดาวน์ของโครงการอีกด้วย

นอกจากธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อขายแล้ว แสนสิริยังดำเนินธุรกิจด้านอื่นๆ เช่น ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอีกด้วย อาทิ ฮาบิโตมอลล์ (Habito Mall) ซึ่งเป็นคอมมูนิตี้รีเทล ที่ให้ผู้ที่สนใจเช่าพื้นที่สำหรับขายสินค้าหรือบริการ และโรงแรมเอสเคป แสนสิริ โฮเทล คอลเลคชั่น (Escape Sansiri Hotel Collection) ซึ่งปัจจุบันเปิดดำเนินการ 2 แห่งที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ แสนสิริได้จัดอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการให้แก่พนักงานของทั้ง 2 ธุรกิจเช่นกัน รวมถึงจัดประชุมเพื่อติดตามและทบทวนการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานสามารถบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจ

ผลการดำเนินงาน

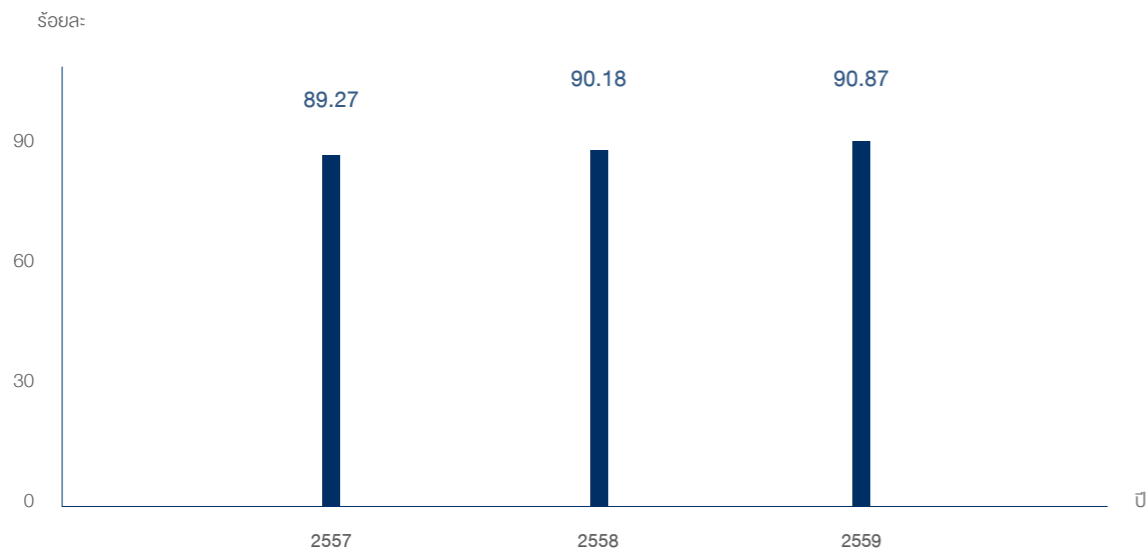
จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของแสนสิริโดยทำการสำรวจทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลและให้บริการกับลูกค้า พบว่าผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปี 2559

แสนสิริเล็งเห็นถึงความสำคัญของเสียงตอบรับและการสะท้อนข้อมูลกลับจากลูกค้า โดยในปี 2560 แสนสิริ

ได้จัดทำแผนปรับปรุงระบบการประเมินความพึงพอใจในทุกหน่วยงาน และมีแผนที่จะขยายการประเมินความพึงพอใจไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการ อาทิ ฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (Property Management Residential) และเพื่อรักษาระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

ในปี 2559 แสนสิริได้รับข้อร้องเรียนของลูกค้ารวม 78 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานเป็นหลัก ข้อร้องเรียนส่วนน้อยเกี่ยวข้องกับการติดตามงานซ่อม ผลกระทบจากการก่อสร้างและการบริหารจัดการโดยเจ้าหน้าที่นิติบุคคล โดยบริษัทดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ 77 เรื่อง โดยไม่เกิดเหตุร้องเรียนด้านบริการในระดับรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท ทั้งนี้ ยังคงเหลือข้อร้องเรียนเพียง 1 เรื่องที่อยู่ระหว่างการจัดการและแก้ไข จากการพิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน บริษัทดำเนินการอบรมพนักงานด้านคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการวางกล่าวดักเตือนพนักงานที่ดำเนินงานไม่สอดคล้องกับมาตรฐานและระเบียบของบริษัท เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอีกในอนาคต

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม* (ร้อยละ)



*คะแนนประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยจากฝ่ายขาย ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายไอที และฝ่าย Call Centre

โครงการ Sales Role Model

แสนสิริจัดให้มีโครงการ Sales Role Model ขึ้นในปี 2559 เป็นปีแรก ซึ่งเป็นโครงการที่คัดเลือกพนักงานฝ่ายขายที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นทั้งด้านการให้บริการ ทักษะ และบุคลิกภาพ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนพนักงาน โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานฝ่ายขายพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 มีพนักงานได้รับคัดเลือกให้เป็นพนักงานตัวอย่างและได้รับรางวัลทั้งหมด 18 คน โดยพนักงานเหล่านี้จะช่วยฝึกสอนเพื่อนพนักงานฝ่ายขายให้สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ในปี 2560 แสนสิริมีแผนที่จะเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานฝ่ายขายให้เป็น Sales Role Model รุ่นที่ 2 เพื่อเพิ่มจำนวนพนักงานฝ่ายขายที่สามารถเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่เป็นเลิศของแสนสิริ และสามารถเป็นที่เล็งถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม และมาตรฐานในการทำงานให้กับพนักงานขายใหม่ได้



สร้างสรรค์นวัตกรรม

แนวทางบริหารจัดการ

แสนสิริให้ความสำคัญในการนำนวัตกรรมมาผสมผสานเข้ากับทุกขั้นตอนของธุรกิจ ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ การก่อสร้าง ไปจนถึงกระบวนการบริการลูกค้าของแสนสิริ ซึ่งนวัตกรรมของบริษัทแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

นวัตกรรมด้านกระบวนการออกแบบ (Design Process Innovation)

เนื่องจากแสนสิริมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ทำให้แสนสิริต้องยกระดับการพัฒนาคุณภาพของการออกแบบให้ดียิ่งขึ้นไป โดยส่วนสำคัญที่จะนำมาซึ่งคุณภาพของการออกแบบคือการพัฒนาระบบการออกแบบให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น ในครั้งนี้ แสนสิริจึงได้เริ่มนำระบบ Building Information Modeling (BIM) ซึ่งเป็นแบบจำลอง 3 มิติเข้ามาใช้ในกระบวนการออกแบบเพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้โปรแกรมออกแบบ CAD (Computer Aided Design) เพื่อพัฒนาให้กระบวนการ

ออกแบบและการก่อสร้าง มีความเชื่อมโยงกันมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาสู่ประสิทธิภาพและความแม่นยำในการดำเนินงาน

Building Information Modeling (BIM) เป็นเทคโนโลยี 3 มิติใหม่ที่จะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากระบบ Building Information Modeling (BIM) จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างและบริหารจัดการข้อมูลตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบไปจนถึงขั้นตอนการก่อสร้าง และยังเป็นกระบวนการทำงานร่วมกัน (Collaborative Process) การนำระบบ Building Information Modeling (BIM) เข้ามาใช้จะช่วยให้ข้อมูลในการทำงานเกิดการรวมศูนย์ และมีความถูกต้องตรงกันมากขึ้นระหว่างสถาปนิกผู้ออกแบบโครงการ วิศวกรโครงการ ผู้รับเหมาก่อสร้าง และส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัย เช่น ฝ่ายผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป ฝ่ายประมาณราคา เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดจากการออกแบบได้ อันจะส่งผลกระทบต่อไปยังการก่อสร้าง การวางแผนและบริหารจัดการงานก่อสร้าง นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

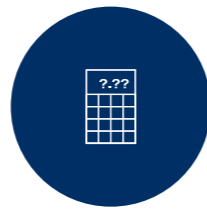
การแสดงผลของ BIM



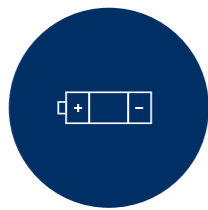
3D-BIM: Shape (Model)



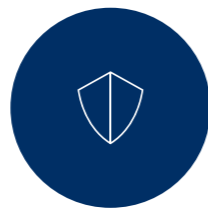
4D-BIM: Scheduling (Time)



5D-BIM: Estimation (Cost)



6D-BIM: Sustainability



7D-BIM: Facility Management

3D-BIM: Shape (Model)

การแสดงผลของโครงการในรูปแบบจำลอง 3 มิติเสมือนจริง เพื่อสื่อสารข้อมูลจากศูนย์กลางเดียวกันตลอดการทำงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานออกแบบ การก่อสร้าง และการบริหารจัดการ เพื่อลดความเสียหายที่เกิดจากการออกแบบผิดพลาด (Clash Detection)

4D-BIM: Scheduling (Time)

การเพิ่มมุมมองด้านเวลาและแผนงานก่อสร้างเข้าไปในแบบจำลอง ช่วยให้การวางแผนงานก่อสร้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และหากสามารถควบคุมงานก่อสร้างให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ จะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของอัตราผลตอบแทนของการลงทุน

5D-BIM: Estimation (Cost)

การประมาณต้นทุนการก่อสร้างของโครงการได้แม่นยำมากขึ้นหลังจากที่มีการใส่ข้อมูลรายละเอียดของส่วนประกอบต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ ซึ่งช่วยให้สามารถคำนวณต้นทุนที่จะเปลี่ยนแปลงไปหากมีการปรับเปลี่ยนแผนงานก่อสร้าง ส่งผลให้การพัฒนาโครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6D-BIM: Sustainability

การคำนวณและวิเคราะห์ปริมาณการใช้พลังงาน ซึ่งช่วยในการวางแผนลดปริมาณการใช้พลังงานเพื่อความยั่งยืนได้

7D-BIM: Facility Management

การนำระบบ BIM มาใช้ในการบริหารจัดการอาคาร และเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้จัดการอาคารทราบถึงแผนการดำเนินงาน และการบำรุงรักษา ส่งผลให้สินทรัพย์ได้รับการดูแลจัดการตลอดอายุการใช้งาน (Life Cycle Management)

นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์

แสนสิริวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการก่อสร้างและการอยู่อาศัย เพื่อให้ได้โครงการที่มีทั้งคุณภาพที่โดดเด่น ความสวยงามและการใช้งานที่ตอบโจทย์ผู้อยู่อาศัย โดยแสนสิริประยุกต์นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- **โครงสร้างสำเร็จรูป (Precast Structure)** แสนสิรินำเทคโนโลยีการก่อสร้างด้วยระบบผนังคอนกรีตสำเร็จรูป (ระบบพรีคาสท์) มาใช้ในการก่อสร้างโครงการด้วยจุดเด่นหลายด้านที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมก่อสร้าง อาทิ การควบคุมคุณภาพที่สม่ำเสมอได้ตามมาตรฐานสากล ความรวดเร็วในการก่อสร้าง และการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสม เป็นต้น ด้วยการพัฒนากระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัจจุบันโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปแสนสิริใช้อัตราผลิตเต็มกำลังเพื่อตอบสนองต่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แสนสิริยังยกระดับมาตรฐานการก่อสร้างเพื่อเป้าหมายในการส่งมอบบ้านคุณภาพให้ลูกค้า ด้วยการพัฒนาระบบ Double Protection เพื่อลดความเสี่ยงน้ำรั่วเข้าภายในบ้านบริเวณจุดที่เป็นรอยต่อของผนังพรีคาสท์ทุกจุด
- **อิฐมวลเบาไรโซเคล (Lightweight Cellular Concrete Block)** อิฐมวลเบาที่ผลิตจากโครงการถูกนำมาบดและผสมขึ้นรูปเป็นบล็อกคอนกรีต สำหรับปูทางเท้ารั้วโครงการ และกระถางต้นไม้ ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวได้รับอนุสิทธิบัตรและได้รับรางวัล Architizer A+ Award จากประเทศอเมริกาในปี 2558

นอกจากนี้ แสนสิริยังออกแบบและสร้างส่วนกลางอเนกประสงค์ (Co-living Space) ประกอบด้วยส่วนกลางสำหรับการทำงาน (Co-working) ส่วนกลางสำหรับพักผ่อน (Co-recreation) และส่วนกลางสำหรับทำกิจกรรมร่วมกับผู้อยู่อาศัย (Co-lifestyle) โดยแสนสิริมีแผนนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในโครงการ เช่น ส่วนกลางสำหรับการทำงานแบบสองชั้นของโครงการ เดอะ ไลน์ สุขุมวิท 101 ที่มาพร้อมอุปกรณ์ อาทิ จอแสดงภาพไวท์บอร์ด (White Board Projector) และโต๊ะทำงานแบบลู่วิ่งเพื่อสุขภาพ (Treadmill Desk) ส่วนกลางสำหรับการทำครัว (Co-kitchen) ของโครงการ เดอะ ไลน์ พหลฯ-ประดิพัทธ์ ที่มาพร้อมชุดอุปกรณ์จัดเตรียมอาหารครบครัน รวมถึงสนามกีฬาปรับเปลี่ยนได้ด้วยหลอดไฟ LED (LED Multi-sports Court) ในส่วนกลางสำหรับพักผ่อนของโครงการ เดอะ ไลน์ สุขุมวิท 101 ที่ใช้เทคโนโลยีจากประเทศเยอรมนี มาใช้เป็นที่แรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

นวัตกรรมด้านการบริการ

แสนสิริพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการเพื่อสร้างสรรค์ประสบการณ์การอยู่อาศัยที่ดีให้แก่ลูกบ้านผ่านแนวทางต่างๆ ดังนี้

- **Home Service Application** แสนสิริพัฒนา Home Service Application ในปี 2559 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการสื่อสารระหว่างลูกบ้านและฝ่ายนิติบุคคล เพื่อเป็นอีกช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกบ้าน โดยระบบดังกล่าวครอบคลุมการสื่อสารในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ข่าวสารกิจกรรม การแจ้งเตือนกรณีมีพัสดุมาส่ง การติดต่อและติดตามงานแจ้งซ่อมกับบริการหลังการขาย การให้คำแนะนำก่อนเข้าพักอาศัยแบบครบวงจร เป็นต้น
- **เครื่องรับซื้อขวดอัตโนมัติ (REFUN: Waste Machine)** เป็นโครงการช่วยสนับสนุนการรีไซเคิลขวดพลาสติกสำหรับลูกบ้าน และลดการใช้แรงงานแม่บ้านและพื้นที่ในการจัดเก็บขยะ โดยลูกบ้านสามารถนำขวดพลาสติกมาหยอดผ่านเครื่องและจะได้รับเงินจากการขายคืนขวดซึ่งสามารถนำไปเป็นส่วนลดค่าส่วนกลางหรือสามารถบริจาคเข้ามูลนิธิที่ช่วยเหลือด้านการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชนได้อีกด้วย

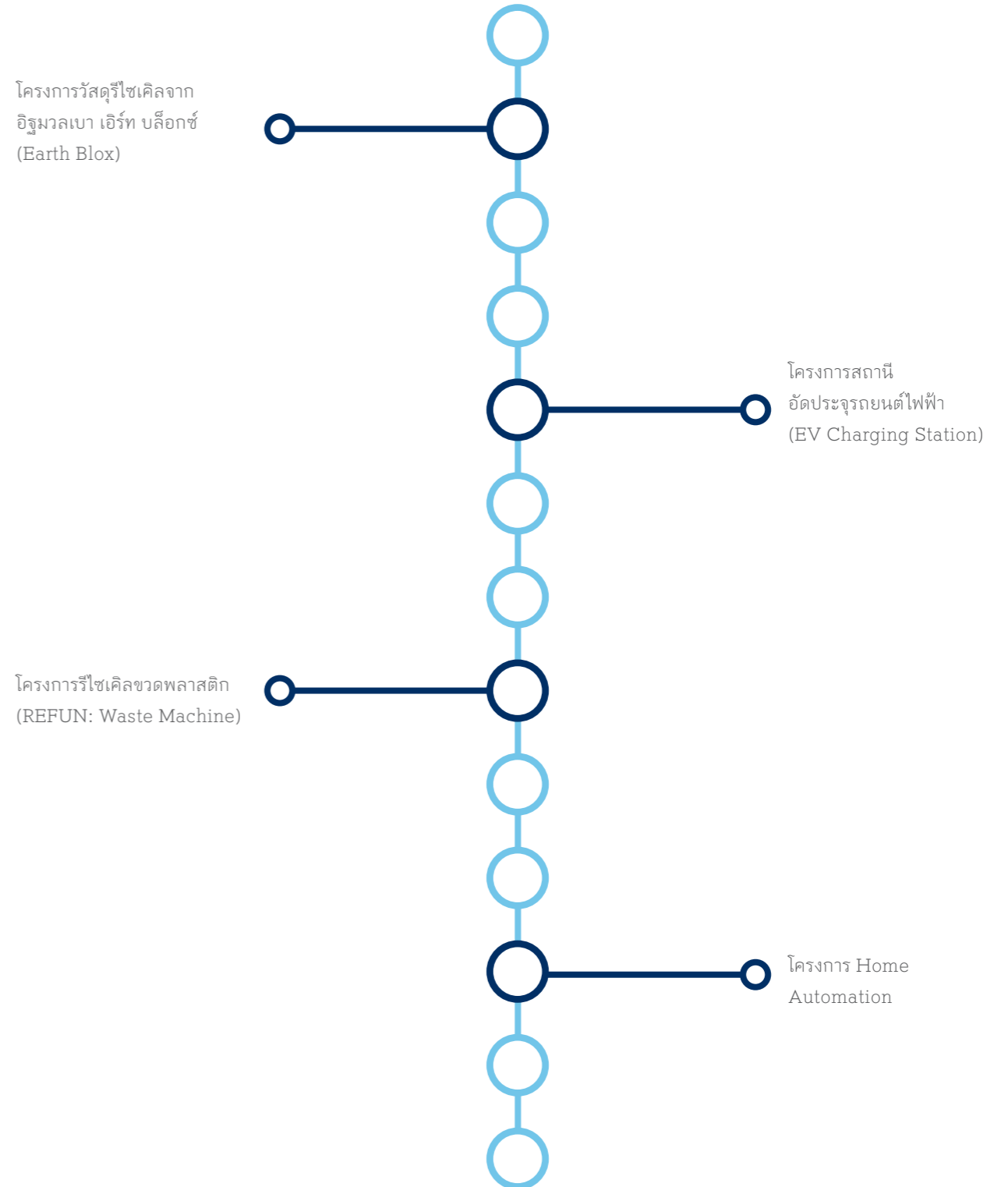
นอกจากนี้ แสนสิริยังสรรหานวัตกรรมเชิงผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ในโครงการ เช่น สถานีอัดประจุรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) สำหรับให้บริการลูกบ้านในโครงการและรองรับการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้าในอนาคต จุดชาร์จไฟระบบพลังงานแสงอาทิตย์ ไฟระบบพลังงานแสงอาทิตย์ในสวนของโครงการ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2559 แสนสิริจัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมกว่า 10 ล้านบาท โดยมีจำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างการศึกษากว่า 9 โครงการ และมี 4 โครงการที่นำมาประยุกต์จริง ได้แก่ โครงการวัสดุรีไซเคิลจากอิฐมวลเบา เอิร์ท บล็อกซ์ (Earth Blox) ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 โครงการสถานีอัดประจุรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charging Station) โครงการรีไซเคิลขวดพลาสติก (REFUN: Waste Machine) และโครงการ Home Automation

○ 4 โครงการที่นำมาประยุกต์จริง

○ 9 โครงการที่อยู่ระหว่างการศึกษา



นวัตกรรมด้านการออกแบบ

ในปีที่ผ่านมา แสนสิริสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการออกแบบในหลายโครงการ ตัวอย่างเช่น โครงการ เดอะ โฉน สุขุมวิท 101 มีการออกแบบให้เพดานในห้องพัก มีความสูงพิเศษถึง 3.40 เมตร เพื่อให้ห้องมีพื้นที่ใช้สอยและแสงธรรมชาติสามารถส่องเข้ามาได้มากขึ้น ให้ความรู้สึกโปร่งสบาย รวมไปถึงการออกแบบเครื่องเรือนที่มีความยืดหยุ่น โดยสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบตามการใช้งาน เพื่อให้สอดคล้องกับพื้นที่ได้

ในพื้นที่ส่วนกลางมีการนำแนวคิดส่วนกลางอเนกประสงค์ (Co-living Space) เข้ามาใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณส่วนกลาง ประกอบด้วยพื้นที่ส่วนกลางสำหรับการทำงานที่มีการเตรียมพื้นที่ทำงานหลายรูปแบบ และบริการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และการประยุกต์แนวคิดส่วนกลางสำหรับทำกิจกรรมร่วมในลักษณะของส่วนกลางสำหรับการทำครัวที่ลูกบ้านสามารถใช้ครัวส่วนกลางร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์และทำกิจกรรมร่วมกันอีกด้วย



เดอะ โฉน สุขุมวิท 101

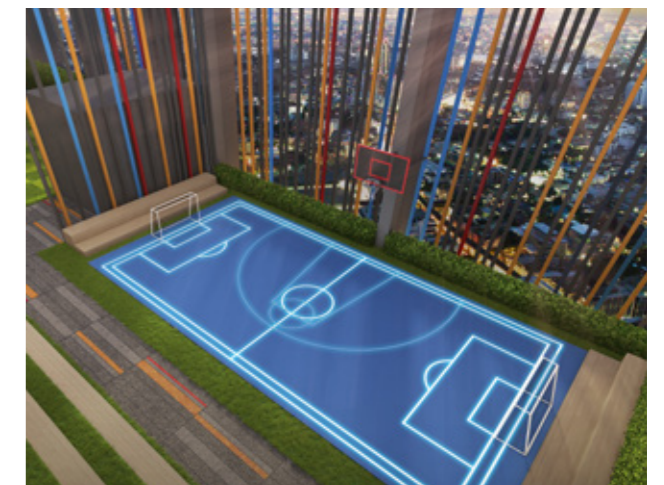
นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังประยุกต์แนวคิดส่วนกลางสำหรับการพักผ่อน โดยจัดพื้นที่กิจกรรมเชิงสันทนาการผนวกกับเทคโนโลยี LED Multi-sports Court ที่สามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่ที่เดิมให้ใช้งานได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ฟุตบอล บาสเกตบอล หรือ มินิเทนนิส เป็นต้น



เดอะ โฉน สุขุมวิท 101



เดอะ โฉน สุขุมวิท 101



เดอะ โฉน สุขุมวิท 101

โครงการ เดอะ ไลน์ พหลฯ-ประดิพัทธ์ มีการนำแนวคิดส่วนกลางอเนกประสงค์ประยุกต์เข้าไปในส่วนกลางเช่นกัน โดยผสมผสานส่วนกลางสำหรับการทำงานเข้ากับบรรยากาศที่มีสวนล้อมรอบ รวมถึงครัวส่วนกลางที่เชื่อมต่อกับสวนขนาดใหญ่ และส่วนกลางสำหรับพักผ่อนที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานห้องฉายวีดิทัศน์เป็นห้องอเนกประสงค์ได้



เดอะ ไลน์ พหลฯ-ประดิพัทธ์



เดอะ ไลน์ พหลฯ-ประดิพัทธ์

โครงการ โมริ เฮาส์ (MORI HAUS) เป็นห้องชุดแนวราบ (Low-rise Condominium) ที่ผสมผสานนวัตกรรมการออกแบบ โดยขยายพื้นที่การใช้สอยในห้องเข้าไปในส่วนระเบียงและทำให้ห้องมีขนาดใหญ่ขึ้นได้



โมริ เฮาส์



นวัตกรรมด้านการรีไซเคิล

โครงการวัสดุรีไซเคิลจากอิฐมวลเบา เอิร์ท บล็อกซ์ (Earth Blox) สามารถรีไซเคิลเศษวัสดุจากการก่อสร้าง โดยสามารถทดแทนเนื้อวัสดุได้ถึงร้อยละ 30 ปัจจุบันมีการใช้แผ่น เอิร์ท บล็อกซ์ ในโครงการต่างๆ กว่า 12 โครงการ เช่น โครงการเศรษฐสิริ พัฒนาการ โครงการเศรษฐสิริ จรัญฯ-ปิ่นเกล้า โครงการฮาบีเทีย โมทีฟ ปัญญาอินทรา เป็นต้น

โครงการรีไซเคิลขวดพลาสติก (REFUN: Waste Machine) ผ่านเครื่องรับคืนขวดอัตโนมัติที่สามารถรับขวดพลาสติกได้โดยเฉลี่ย 12,000 ขวดต่อเดือนต่อโครงการ

ปัจจุบัน แسنสิริได้ติดตั้งเครื่องรับซื้อขวดอัตโนมัติทั้งหมด 4 จุด ได้แก่ โครงการเดอะไลน์ จตุจักร-หมอชิต โครงการ เอดจ์ สุขุมวิท 23 ฮาบิโตะ มอลล์ และสำนักงานใหญ่ อาคารสิริภิญโญ



นวัตกรรมด้านพลังงานทดแทน EV Charger

โครงการสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับรถยนต์ไฟฟ้าและรถยนต์ไฟฟ้าระบบปลั๊กอินไฮบริด (Electric Vehicle and Plug-in Hybrid Electric Vehicle Charging Station: EV & PHEV Charging Station) ที่แสนสิรินับสนับสนุนลูกค้าในการใช้รถยนต์ไฟฟ้า โดยติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับรถยนต์ไฟฟ้าและรถยนต์ไฟฟ้าระบบปลั๊กอินไฮบริด ใน 16 โครงการ เช่น โครงการ เดอะเทอร์ที่ไนน์ เพื่อเป็นพลังงานทางเลือกในการช่วยลดมลพิษและก๊าซเรือนกระจกที่เป็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

นวัตกรรมด้านการให้บริการ

ในปี 2557 แสนสิริได้พัฒนา Home Service Application ขึ้น ซึ่งลูกค้าในโครงการของแสนสิริสามารถดาวน์โหลดได้ฟรีผ่านทาง App Store และ Google Play เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้ติดต่อสื่อสารกับนิติบุคคลของโครงการผ่านทางสมาร์ทโฟน และรับทราบข่าวสาร กิจกรรม สิทธิพิเศษของลูกค้า และใช้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อันเป็นการผนวกเทคโนโลยีเข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล

คุณสมบัติและบริการของ Home Service Application ประกอบด้วย

- การส่งข้อความถึงฝ่ายนิติบุคคลในการแจ้งซ่อมบ้านกับฝ่ายโฮมแคร์ของแสนสิริ พร้อมนัดหมายการซ่อม
- การรับข้อความแจ้งเตือน (Notification) ค่าใช้จ่ายรายเดือนต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าส่วนกลาง และค่างวดผ่อนชำระบ้าน ผ่านแอปพลิเคชัน
- การแจ้งเตือนผู้ใช้แอปพลิเคชัน เมื่อมีจดหมายหรือพัสดุส่งถึงกล่องจดหมายของลูกค้า
- การประกาศแจ้งข่าวสาร กิจกรรมและสิทธิพิเศษภายใต้โครงการ “แสนสิริ แฟมิลี” ให้กับลูกค้าภายในโครงการ
- ลูกค้าสามารถใช้ Home Service Application เพื่อแสดงตนในการเข้าใช้บริการของ แสนสิริ เลอจัน
- สำหรับลูกค้าที่อยู่ระหว่างช่วงโอนกรรมสิทธิ์ Home Service Application เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถใช้ติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relations) ใช้แจ้งเดือนข้อมูลค่าใช้จ่าย การจองค่างวดเงินดาวน์ ค่าใช้จ่ายในวันโอนกรรมสิทธิ์ และติดตามความคืบหน้าของการก่อสร้างโครงการ
- เป็นช่องทางให้ลูกค้าแสนสิริเข้ามาทำแบบประเมินเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับลูกค้าของแสนสิริที่มีหลายเชื้อชาติ ระบบ Home Service Application สามารถปรับใช้ได้ถึง 4 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น โดยลูกค้าสามารถใช้งานได้ถึงแม้อยู่ในต่างประเทศ

ในปี 2559 แสนสิริมีลูกค้ากว่า 11,000 คนที่ลงทะเบียนใช้ Home Service Application โดยมีผู้ลงทะเบียนใช้ใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 281 คนต่อเดือนในปี 2559 และปัจจุบัน Home Service Application มีผู้ใช้งานอยู่มากกว่า 3,100 คนต่อเดือน (Monthly Active User) ทั้งนี้ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

รางวัลแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

ในปี 2559 งานออกแบบโครงการของแสนสิริได้รับรางวัลแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฎกระทรวง กำหนดประเภท หรือขนาดของอาคาร และมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีในการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2552 โดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาประกอบด้วยหลายปัจจัยของการออกแบบ เช่น ระบบหมุนเวียนอากาศ (Ventilation System) หรือระบบประหยัดไฟโดยใช้หลอดไฟแบบ LED (Light Emitting Diode) เป็นต้น ซึ่งถือเป็นความสำเร็จของแสนสิริในการเป็นบริษัทเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว นอกจากนี้ แสนสิริยังมีแผนที่จะนำโครงการในอนาคตส่งเข้าประเมินแบบโครงการเพื่อการอนุรักษ์ พลังงานอย่างต่อเนื่องอีกด้วย โดยโครงการที่ได้รับรางวัล 4 โครงการ ประกอบด้วย



เดอะ โมเมนท์ สยามเป้า



เดอะ เบส พาร์ค เวสต์ สุขุมวิท 77



เดอะ เบส พาร์ค อีสต์ สุขุมวิท 77



นายน์ บาย แสนสิริ

ส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพ

“ การพัฒนาโครงการต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงาน ดังนั้น ญุณแจสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพคือการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน ยิ่งไปกว่านั้น เพราะคุณภาพคือหัวใจสำคัญของแสนสิริ แสนสิริจึงจัดให้มีระบบการบริหารจัดการคุณภาพที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าแสนสิริจะสามารถส่งมอบโครงการที่มีคุณภาพได้ตามที่บริษัทตั้งใจไว้และตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ”

แสนสิริมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการของโครงการตลอดกระบวนการตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้าง ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง ระหว่างส่งมอบสินค้า และหลังจากที่ลูกค้าเข้าพักอาศัยแล้ว โดยแสนสิริได้ใส่ใจรายละเอียดและคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไปตามสถานที่ของโครงการ ผ่านงานออกแบบโครงการที่ผสมผสานงานสถาปัตยกรรมที่โดดเด่น มีคุณภาพ และให้ความสำคัญกับทุกรายละเอียด

แนวทางบริหารจัดการ

กระบวนการควบคุมคุณภาพของโครงการของแสนสิริครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการออกแบบ กระบวนการคัดเลือกวัสดุที่ใช้ในโครงการ กระบวนการก่อสร้าง จนถึงกระบวนการหลังการขาย ซึ่งรับผิดชอบโดยฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ ฝ่ายจัดซื้อโครงการ ฝ่ายพัฒนาโครงการ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายมาตรฐานงานก่อสร้างและฝ่ายโฮมแคร์ ทั้งนี้ ฝ่ายพัฒนาโครงการและฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานและประสานงาน รวมถึงสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารงานก่อสร้าง ผู้รับเหมา และคู่ค้า เพื่อพัฒนาโครงการให้มีคุณภาพสูงสุด

แสนสิริมีการควบคุมคุณภาพตั้งแต่ก่อนเริ่มกระบวนการก่อสร้าง โดยคัดเลือกวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในโครงการ จากคู่ค้าที่ผ่านคุณสมบัติด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ฝ่ายพัฒนาโครงการและฝ่ายควบคุมคุณภาพจะเตรียมแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพตลอดกระบวนการก่อสร้าง โดยสื่อสารแผนการดำเนินงานและมอบคู่มือการดำเนินงาน ซึ่งระบุถึงรายละเอียดมาตรฐานการควบคุมและการตรวจสอบงานด้านคุณภาพของโครงการ และยังเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่ชัดเจน แม่นยำ และมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้บริหารงานก่อสร้าง ผู้รับเหมา และคู่ค้า

เมื่อเข้าสู่กระบวนการก่อสร้าง ฝ่ายออกแบบและฝ่ายพัฒนาโครงการจะรับผิดชอบในการสื่อสารและกำกับการก่อสร้าง เพื่อดูแลคุณภาพการทำงานของผู้รับเหมาอย่างใกล้ชิด และควบคุมคุณภาพของงานพัฒนาโครงการ ให้ได้ตามมาตรฐานก่อสร้างและความปลอดภัย (Construction Standard) และเป็นไปตามแนวคิดโครงการที่กำหนดไว้ หลังจากนั้น ฝ่ายควบคุมคุณภาพและฝ่ายมาตรฐานงานก่อสร้าง จะร่วมกันทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของโครงการตลอดวัฏจักรของโครงการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด โดยการตรวจสอบของทุกโครงการจะนำแอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพ (QC Application) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ รายงาน และจัดเก็บรายงานการตรวจคุณภาพอย่างรวดเร็วและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาโครงการแนวราบจะแบ่งการตรวจคุณภาพเป็น 4 หมวดตามขั้นตอนการก่อสร้าง คือ หมวดที่หนึ่ง งานโครงสร้างและงานสถาปัตยกรรม เช่น งานก่ออิฐ หมวดที่สอง งานระบบก่อนปิดฝ้าและงานระบบสุขาภิบาลภายนอก (Site Drainage) หมวดที่สาม งานเตรียมพื้นผิวและงานปิดพื้นผิวบางส่วน ซึ่งเป็นงานสถาปัตยกรรมครั้งสุดท้าย หมวดที่สี่ งานตรวจคุณภาพครั้งสุดท้าย โดยตรวจคุณภาพของงานสถาปัตยกรรม งานระบบทุกระบบ สุขภัณฑ์และเฟอร์นิเจอร์

ส่วนการตรวจคุณภาพของโครงการแนวสูงจะแบ่งเป็น 3 ส่วนหลักคือ หมวดที่หนึ่ง งานก่อนปิดฝ้า หมวดที่สอง งานตรวจคุณภาพครั้งสุดท้ายของพื้น-ผนังบริเวณที่สัมผัสน้ำ และ หมวดที่สาม งานตรวจคุณภาพครั้งสุดท้าย โดยตรวจคุณภาพของงานสถาปัตยกรรม งานระบบทุกระบบ งานตรวจสุขภัณฑ์และเฟอร์นิเจอร์

นอกจากนี้ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และฝ่ายพัฒนาโครงการ มีหน้าที่รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อแก้ไขรายการแจ้งซ่อม พร้อมส่งมอบงาน เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการโอนกรรมสิทธิ์ หลังจากนั้น ฝ่าย Call Centre จะทำหน้าที่ประสานงานและติดตามให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายโฮมแคร์ (Home Care) หรือฝ่ายพัฒนาโครงการ แก้ไขรายการแจ้งซ่อม ตลอดจนข้อกังวลต่างๆ พร้อมตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และจัดเก็บรายงานในฐานะข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพของโครงการ นอกจากการประเมินคุณภาพภายในผ่านแอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพ (QC Application) แล้วนั้น แสตนลิริมีความตั้งใจที่จะพัฒนางานควบคุมคุณภาพกับทุกหน่วยงาน และการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพภายหลังส่งมอบสินค้า เพื่อป้องกันและพัฒนาแนวทางการจัดการปัญหาด้านคุณภาพสำหรับโครงการในอนาคต บริษัทได้แบ่งข้อร้องเรียนลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ งานบ้านพักอาศัยและห้องชุดของโครงการและงานส่วนกลาง

	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
งานบ้านพักอาศัยของโครงการแนวราบ	ปัญหาน้ำรั่วระหว่างรอยต่อระหว่างแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปกับผนังก่ออิฐและระหว่างแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปกับแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปด้วยกัน	ปรับปรุงวิธีการทำงาน ติดตั้ง และเปลี่ยนวัสดุเชื่อมรอยต่อ
งานห้องชุดของโครงการแนวสูง	ปัญหาน้ำรั่วระหว่างรอยต่อแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป	เปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยติดตั้งระบบกันการรั่วซึม และเพิ่มการป้องกันการรั่วซึมสองเท่า (Double Protection)
	ปัญหาการติดตั้งสุขภัณฑ์ห้องน้ำหรือฉากกันน้ำที่ไม่น่าแข็งแรง	ฝ่ายควบคุมคุณภาพผลักดันการตรวจสอบคุณภาพการติดตั้งในทุกยูนิต
	ปัญหาท่อน้ำทิ้งตัน จากขั้นตอนการก่อสร้าง	กำหนดให้ฝ่ายมาตรฐานงานก่อสร้างเข้าตรวจสอบและหาแนวทางการป้องกันการอุดตันของท่อน้ำทิ้งในระบบท่อ
งานส่วนกลาง	ปัญหาถนนแตกร้าวจากการทรุดตัวของฐานโครงการ (Subbase)	นำผลการตรวจสอบของฝ่ายควบคุมคุณภาพ เข้าพิจารณาเป็นหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่ายเงินตามผลงานของผู้รับเหมา โดยการจัดให้มีการทดสอบความหนาแน่นของฐานโครงการทุกชั้นตามข้อกำหนดมาตรฐานของแสตนลิริ และดำเนินการเก็บข้อมูลการทดสอบดังกล่าวในแอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพ
	ปัญหางานก่อสร้างไม่ตรงตามแบบจัดสรร	ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมสรุปแบบก่อสร้างโครงการ และในระหว่างการก่อสร้าง ฝ่ายมาตรฐานงานก่อสร้างและฝ่ายควบคุมคุณภาพจะรับผิดชอบในการตรวจสอบและรายงานปัญหาเป็นรายเดือนผ่านแอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพ

นอกจากนี้ ในปี 2559 บริษัทจัดงาน Sansiri Quality Day ซึ่งจัดเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้าและผู้รับเหมาที่ดำเนินงานร่วมกับบริษัท และส่งเสริมให้ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในด้านคุณภาพการก่อสร้างของผู้รับเหมา นอกจากนี้ บริษัทได้มอบรางวัลให้แก่ผู้รับเหมาที่ผ่านการประเมินคะแนนคุณภาพตามที่บริษัทกำหนดในงาน Sansiri Quality Day อีกด้วย โดยมีผู้รับเหมาที่ได้รับรางวัล Diamond Quality ทั้งหมด 3 ราย และรางวัล Gold Quality ทั้งหมด 9 ราย ซึ่งเกณฑ์การ

ให้รางวัลดังกล่าวจะพิจารณาจากการตรวจสอบรายละเอียดด้านคุณภาพของงานในหมวดการก่อสร้าง และงานตรวจคุณภาพครั้งสุดท้ายของงานสถาปัตยกรรม ระบบ และคุณภาพของสุขภัณฑ์และเฟอร์นิเจอร์ ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดของโครงการแนวราบและโครงการแนวสูง ทั้งนี้ รางวัลที่ได้รับประกอบด้วยใบประกาศเกียรติคุณและบัตรกำนัลที่พักตากอากาศ (Escape Voucher) ที่เขาใหญ่และรางวัลอื่นๆ ที่แจกโดยฝ่ายพัฒนาโครงการ เป็นต้น

แอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพ (QC Application)

เป็นโปรแกรมที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพใช้ในการตรวจสอบประเมินคุณภาพของทุกโครงการของแสตนลิริ ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานกระบวนการตรวจสอบประเมินคุณภาพ

การประยุกต์แอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพยูนิตของโครงการ สามารถตรวจสอบประเมินได้แบบทันที (Real-time) ส่งผลให้การตรวจสอบคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นสองเท่า เมื่อเทียบกับวิธีการประเมินและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบประเมินด้านคุณภาพแบบบนกระดาษ และแอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยคงมาตรฐานการตรวจสอบประเมินคุณภาพที่แม่นยำในทุกโครงการอีกด้วย

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันควบคุมคุณภาพยังช่วยสนับสนุนการจัดเก็บรายงานและการประสานงานกับฝ่ายโฮมแคร์ (Home Care) ให้มีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องยิ่งขึ้น ส่งผลให้การรับส่งเรื่องการตรวจคุณภาพของโครงการ ทั้งในเรื่องการส่งข้อมูลกรณีแจ้งซ่อมที่แสดงรายละเอียดภาพประกอบและประวัติการตรวจอย่างชัดเจน รวมถึงรายละเอียดผลการตรวจสอบและแก้ไข และการจัดพิมพ์รายงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



ปกป้องสิ่งแวดล้อม



8 โครงการผ่านการอนุมัติการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

แนวทางบริหารจัดการ

การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการ

การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาโครงการของแสนสิริ เริ่มตั้งแต่กระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) ก่อนกระบวนการพัฒนาโครงการ โดยฝ่ายพัฒนาโครงการ (Project Development) จะร่วมกับที่ปรึกษาเพื่อทำการคัดกรองโครงการ (Project Screening) โดยใช้ปริมาณพื้นที่ใช้สอยหรือปริมาณการจัดสรรพื้นที่โครงการเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการที่กำลังเริ่มดำเนินงานก่อสร้าง โดยบริษัทจะจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม เมื่อโครงการแนวสูงมีจำนวนห้องชุดตั้งแต่ 80 ยูนิตขึ้นไป หรือมีพื้นที่ใช้สอยมากกว่า 4,000 ตารางเมตร และเมื่อโครงการแนวราบมีการจัดสรรพื้นที่มากกว่า 100 ไร่ หรือมีจำนวนที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 500 แปลงขึ้นไป

ขั้นตอนการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของทุกโครงการ เริ่มจากการกำหนดขอบเขตของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Scoping) และวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis) เพื่อวางแผนบรรเทาและบริหารผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Mitigation and Impact Management) และยื่นขออนุมัติโครงการต่อสำนักงาน



1 โครงการอยู่ระหว่างการอนุมัติการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ก่อนเริ่มดำเนินการพัฒนาโครงการ โดยครอบคลุมประเด็นและขอบเขตของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมดังต่อไปนี้

- **ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ** เน้นในเรื่องของสภาพภูมิประเทศ ทรัพยากรดิน สภาพภูมิอากาศและคุณภาพอากาศ ระดับเสียง ความสั่นสะเทือน การเกิดแผ่นดินไหวและคุณภาพน้ำ เช่น การจัดให้มีพื้นที่สีเขียว ในโครงการหรือการสร้างรั้วเพื่อแยกโครงการจากแหล่งน้ำสาธารณะที่อยู่ติดกับโครงการ
- **ผลกระทบต่อทรัพยากรชีวภาพ** เพื่อให้มั่นใจได้ว่าโครงการที่พัฒนาจะไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศทั้งบนบกและในน้ำ
- **ผลกระทบต่อคุณค่าการใช้ประโยชน์ต่อมนุษย์** เช่น การจัดการน้ำ การจัดการของเสีย การใช้ไฟฟ้า การป้องกันภัย การจราจร การสื่อสาร และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน เช่น การจัดสรรน้ำใช้ให้เพียงพอต่อประชากรในโครงการ การประเมินปริมาณและคุณภาพน้ำเสียจากโครงการ การจัดสรรพื้นที่สำหรับขยะมูลฝอย การจัดพื้นที่จุดรวมพลเบื้องต้นกรณีเหตุอัคคีภัย การชะลอน้ำฝนหรือควบคุมอัตราน้ำทิ้งออกจากโครงการ การอนุรักษ์พลังงาน การบำบัดน้ำเสีย

- **ผลกระทบต่อคุณค่าของพัฒนาชีวิต** เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม การสาธารณสุข อาชีวอนามัยและสุขภาพ สุนทรียภาพและการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ทั้งนี้ แสนสิริได้จัดส่งรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ตามมาตรการที่กำหนดในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทุก 6 เดือนต่อสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาโครงการ

ระหว่างกระบวนการก่อสร้างโครงการ แสนสิริบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในบริเวณพื้นที่พัฒนาโครงการอย่างเคร่งครัดตลอดช่วงการดำเนินงาน โดยฝ่ายพัฒนาโครงการ (Project Development) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับเหมาและสื่อสารให้ผู้รับเหมาปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัท (Term of Reference: TOR) และมาตรการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แสนสิริให้ความสำคัญและได้ดำเนินการร่วมกับผู้รับเหมาในการหาแนวทางลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและชีวภาพ รวมถึงคุณค่าการใช้ประโยชน์และคุณค่าต่อคุณภาพชีวิต

นอกจากนี้ บริษัทได้ทำงานร่วมกับผู้บริหารงานก่อสร้าง (Construction Manager: CM) เพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานก่อสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการและการป้องกันด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป (Precast Factory)

แสนสิริทำงานร่วมกับผู้รับเหมาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีฝ่ายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปทำหน้าที่กำกับดูแลผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัท (Term of Reference: TOR) เพื่อควบคุมปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการผลิต ตั้งแต่การผสมวัสดุดิบ การขึ้นรูปโครงสร้างสำเร็จรูป โดยการจัดการฝุ่นและน้ำเสียก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำสาธารณะ แผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปที่ผ่านกระบวนการผลิตและตรวจสอบคุณภาพแล้ว จะถูกขนส่งไปยังบริเวณพื้นที่พัฒนาโครงการในรูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่มีความปลอดภัย ซึ่งช่วยป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมได้ เพื่อนำไปประกอบเป็นโครงสร้างสำเร็จรูปที่บริเวณโครงการและดำเนินงานสถาปัตยกรรมในลำดับต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2559 แสนสิริมีโครงการคอนโดมิเนียมที่เข้าเกณฑ์ที่บริษัทต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (EIA) และนำเสนอต่อสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อพิจารณาและเห็นชอบก่อนเริ่มพัฒนาโครงการทั้งหมด 9 โครงการ โดยมี 8 โครงการผ่านการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว และยังมีเหลืออีก 1 โครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณาซึ่งคาดว่าจะขั้นตอนการอนุมัติจะแล้วเสร็จในปี 2560

การพัฒนาโครงการ

แสนสิริเปิดช่องทางรับฟังความเห็นและข้อร้องเรียนผ่านระบบ Call Centre และทางอีเมลของบริษัท โดยในปี 2559 แสนสิริได้รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัทจำนวน 9 รายการ ซึ่งเกี่ยวกับฝุ่นละออง เสียง และความสะอาดบริเวณโครงการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการประสานงานและแก้ไขในทุกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว สำหรับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย ฝ่ายพัฒนาโครงการจะเป็นผู้ตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา วิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้น และเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ จะมีการติดต่อโดยตรงกับผู้เสียหายเพื่อชี้แจงสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ รวมถึงการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ในกรณีนี้ บริษัทจะประสานงานกับผู้บริหารงานก่อสร้างและผู้รับเหมาเพื่อตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ป้องกัน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนด อย่างไรก็ตาม บริษัทมีแผนในการนำผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาโครงการ มาวิเคราะห์และกำหนดแนวทาง เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาโครงการโดยรวมของบริษัท ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีกในอนาคต และลดการเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

บริษัทและผู้รับเหมายังจัดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ป้องกันที่ใช้ในการดำเนินงานก่อสร้างให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงกำกับดูแลผู้รับเหมาอย่างใกล้ชิด โดยผู้รับเหมาจะต้องรายงานผลการดำเนินงานและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากงานก่อสร้างอีกด้วย



โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป (Precast Factory)

โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปของแสนสิริปฏิบัติตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) โดยมีฝ่ายสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย (Environment, Health and Safety) เป็นผู้รับผิดชอบให้กระบวนการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงาน และมีการป้องกันและควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมและการอยู่อาศัยของชุมชน เช่น ฝุ่นละออง เสียงรบกวน หรือสิ่งสกปรก ทั้งนี้ บริษัทร่วมมือกับผู้รับเหมาในการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงงาน ครอบคลุมถึงขั้นตอนการขนส่ง โดยมีการดำเนินงานดังนี้

1) การทำความสะอาดภายในโรงงานและหน่วยผลิต (Production Unit) ต่างๆ ทั้งในพื้นที่โดยรอบโรงงาน รางระบายน้ำ บ่อตก ถนนรอบกองหินทราย และทุกบริเวณของหน่วยผลิต เพื่อไม่ให้มีเศษคอนกรีตและสิ่งปนเปื้อนจากบริเวณการดำเนินงาน และป้องกันผลกระทบที่อาจขยายออกสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกพื้นที่โรงงาน

- 2) การควบคุมการดำเนินงานของผู้รับเหมาขนส่งคอนกรีต โดยจัดทำมาตรการควบคุมให้พนักงานขนส่งคอนกรีตตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการขนส่ง เช่น การทำความสะอาดล้อที่บ่อล้างก่อนเข้า-ออกโรงงาน รวมถึงควบคุมความเร็วรถขนส่งไม่ให้เกิน 20 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และผู้รับเหมาต้องสวมใส่อุปกรณ์ความปลอดภัยให้ครบถ้วนในหน่วยผลิต
- 3) การควบคุมการดำเนินงานของผู้รับเหมาขนส่งซีเมนต์ บริษัทมีการตรวจสอบสภาพรถและถังบรรจุซีเมนต์ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีจุดรั่ว ฝาถังคงอยู่ในสภาพปิดสนิท และอุปกรณ์ Seal Lock ปิดสนิทสมบูรณ์ เพื่อป้องกันการรั่วไหลระหว่างการขนส่ง อันจะนำมาซึ่งความปลอดภัยในการขนส่ง และไม่ส่งผลกระทบต่อเส้นทางการสัญจร สำหรับการเป่าซีเมนต์ที่โรงผสมคอนกรีต บริษัทจะติดตั้งท่อส่งซีเมนต์และล๊อคจุดต่อให้สมบูรณ์ มีการตรวจสอบจุดต่อโดยพนักงานโรงผสมคอนกรีตก่อนเริ่มการเป่าซีเมนต์ทุกครั้ง และกำหนดอัตราการเป่าด้วยแรงดันไม่เกิน 2 บาร์ นอกจากนี้ ที่ถังบรรจุซีเมนต์ได้มีการติดตั้งถังกรองฝุ่น (Dust Collector) ในจุดระบายลมที่บริเวณฝาปิดด้านบนของทุกถังเพื่อป้องกันการฟุ้งกระจายของฝุ่นออกสู่สิ่งแวดล้อม

- 4) การควบคุมการดำเนินงานของผู้รับเหมาขนส่งหินและทราย โดยจะมีการสเปรย์หินบรตประมาณ 5 นาทีก่อนทำการเทลงสู่ถังเก็บหินทรายเพื่อชำระล้างฝุ่นที่มาจากโรงโม่ รวมทั้งลดปริมาณฝุ่นที่จะเกิดขึ้นขณะทำการเทจากรถบรรทุก ในขณะเดียวกัน บริเวณยังบรรจุหินทรายยังได้ทำการติดตั้งอุปกรณ์สเปรย์น้ำเพื่อเพิ่มความชื้นและลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นเช่นกัน

ทั้งนี้ในปี 2559 โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปไม่ได้รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมผ่านทาง Call Centre และจดหมายเหตุจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมถึงการร้องเรียนโดยตรงที่โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปแต่อย่างใด ซึ่งแสนสิริจะรักษามาตรการและการควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพต่อไป



โครงการมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม “ไนน์ตี้เอท ไร้เลส”

โครงการไนน์ตี้เอท ไร้เลส (98 Wireless) เป็นโครงการประเภทที่อยู่อาศัยแห่งแรกในประเทศไทย ที่ลงทะเบียนขอรับรองมาตรฐาน LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) สำหรับอาคารสร้างใหม่หรือปรับปรุงใหญ่ เพื่อสะท้อนถึงการออกแบบโครงการที่เน้นถึงความยั่งยืนโดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาทั้งหมด 7 หมวด ประกอบด้วย สถานที่ตั้งโครงการเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Site) การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ (Water Efficiency) พลังงานและบรรยากาศ (Energy and Atmosphere) วัสดุและทรัพยากร (Material and Resources) คุณภาพสภาพแวดล้อมในอาคาร (Indoor Environmental Quality) นวัตกรรมในการออกแบบ (Innovation in Design) และความสำคัญเร่งด่วนของภูมิภาค (Regional Priority) ซึ่งการรับรองมาตรฐานนี้จะพิจารณาแล้วเสร็จภายในปี 2560

ใส่ใจความปลอดภัยของทุกคน

แนวทางบริหารจัดการ

แผนสิริบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยยึดหลักความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาเป็นอันดับแรก ทั้งในโครงการ โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป และสำนักงานใหญ่

โครงการ

แผนสิริกำหนดเป้าหมายจำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นต้องหยุดงานเป็นศูนย์ในทุกโครงการ โดยการควบคุมกระบวนการก่อสร้างโครงการดำเนินการใน 2 กระบวนการหลัก ได้แก่ การติดตั้งแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปซึ่งฝ่ายโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย และการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคและงานสถาปัตยกรรมของตัวบ้านซึ่งฝ่ายพัฒนาโครงการจะทำหน้าที่กำกับและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดูแลด้านความปลอดภัยของการดำเนินงาน

แผนสิริจัดทำคู่มือการติดตั้งแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปและฝึกอบรมพนักงานผู้ควบคุมงานติดตั้ง พนักงานผู้รับเหมา และพนักงานขับรถปั้นจั่น ให้ทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินการติดตั้งแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป รวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีวิศวกรและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม นอกเหนือจากการฝึกอบรมก่อนเริ่มงานแล้ว แผนกความปลอดภัยยังมีการตรวจสอบที่โครงการก่อสร้างอีกด้วย เพื่อติดตามให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้พนักงาน ณ สถานที่ก่อสร้าง สำหรับความพร้อมด้านเครื่องจักร เช่น รถปั้นจั่น บริษัทได้กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องทำการตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถปั้นจั่นในการใช้งานและผ่านการตรวจประเมินความปลอดภัยในการใช้งาน (ปจ.1) ทุก 3 เดือน ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมายด้านความปลอดภัยรวมถึงการตรวจสอบและกำกับดูแลผู้รับเหมาให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มทำงานอย่างสม่ำเสมอ ใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และปฏิบัติตามคู่มือการติดตั้งโครงสร้างผนังคอนกรีตสำเร็จรูป ที่ครอบคลุมด้านความปลอดภัย การตรวจสอบเครื่องมือ และความพร้อมของพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น

เมื่อแผนสิริติดตั้งโครงสร้างสำเร็จรูปจนแล้วเสร็จ ฝ่ายพัฒนาโครงการจะรับผิดชอบงานสถาปัตยกรรมและกำกับดูแลผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยตามรายละเอียดที่ระบุในเอกสารข้อกำหนดของบริษัท (Term of Reference: TOR) ซึ่งระบุถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของผู้รับเหมา เพื่อกำกับดูแลและสื่อสารด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มดำเนินงาน (Morning Safety Talk) ตรวจสอบความปลอดภัยประจำวัน วางแผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาความปลอดภัยในบริเวณพัฒนาโครงการ รวมถึงจัดประชุมรายสัปดาห์ร่วมกับฝ่ายพัฒนาโครงการเพื่อหารือประเด็นด้านความปลอดภัย และฝ่ายพัฒนาโครงการจะมีมาตรการหยุดชำระค่าดำเนินงานกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยตลอดช่วงการดำเนินงานอีกด้วย

โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป (Precast Factory)

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปมีเป้าหมายเช่นเดียวกันกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างของโครงการ ซึ่งต้องการให้จำนวนการเกิดอุบัติเหตุเป็นศูนย์เป็นเป้าหมายสำคัญ โดยมีฝ่ายสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ การบริหารความปลอดภัยได้ครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ดังแสดงในตารางกระบวนการบริหารจัดการความปลอดภัย ในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป

ในกระบวนการผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป แผนสิริติดตั้งแผงกั้นเพื่อความปลอดภัย (Safety Fence) เพื่อความปลอดภัยของพนักงานในโรงงาน โดยแผงกั้นนี้จะเชื่อมต่อกับระบบควบคุมความปลอดภัยภายในกระบวนการผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปแบบอัตโนมัติ (Semi Automated Carousel System) ในทุกพื้นที่ที่เครื่องจักรทำงานแบบระบบอัตโนมัติ โดยระบบดังกล่าวจะสั่งการให้เครื่องจักรหยุดทำงานทันทีเมื่อประตูแผงกั้นเพื่อความปลอดภัยถูกเปิดออก เพื่อป้องกันอันตรายในกรณีพนักงานเข้าไปในพื้นที่ในขณะที่เครื่องจักรทำงาน

พนักงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้รับเหมาจะได้รับอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment: PPE) แบบทั่วไป และแบบที่จำเพาะกับความเสี่ยงในกิจกรรมต่างๆ เช่น ที่อุดหูในบริเวณที่มีเสียงดัง หรืออุปกรณ์ป้องกัน

สำหรับทำงานในที่สูงที่ได้รับอนุมัติความปลอดภัยโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย นอกจากนี้พนักงานยังได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นประจำ รวมถึงการจัดประชุมเพื่อหารือด้านความปลอดภัยรายสัปดาห์ (Weekly Safety Talk) อีกด้วย

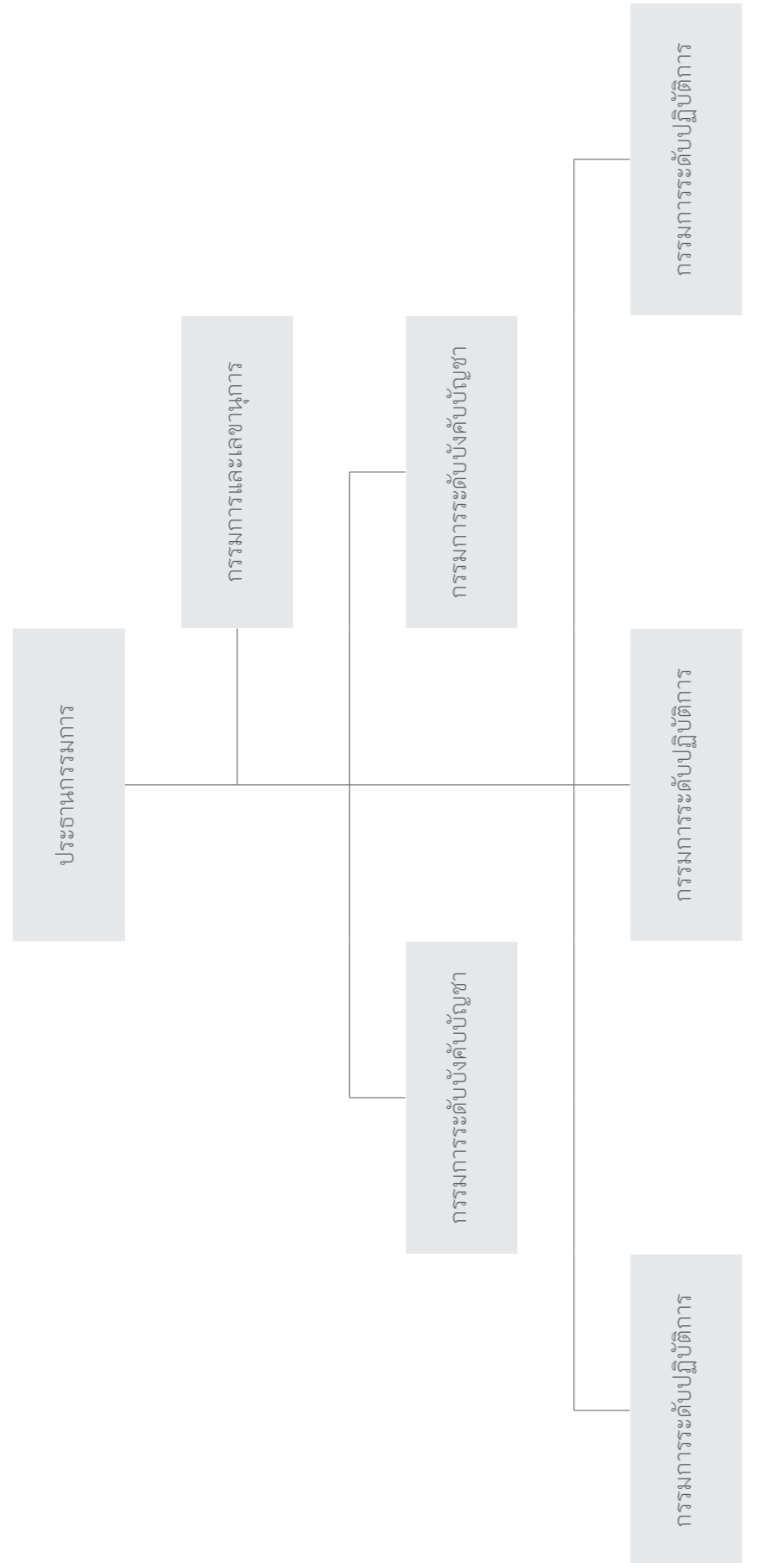
แผนสิริกำกับดูแลความปลอดภัยในการขนส่ง โดยดำเนินการสำรวจเส้นทางขนส่งร่วมกับพนักงานขับรถของผู้รับเหมาขนส่งเพื่อกำหนดเส้นทางที่เหมาะสม ปลอดภัย ไม่มีสิ่งกีดขวางการเดินทางก่อนการขนส่งจริงทุกครั้ง

อีกทั้งยังใช้บรรจุภัณฑ์แบบกล่องเหล็ก (Rack) สำหรับบรรจุชิ้นงาน พร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดมาตรฐานการบรรจุภัณฑ์ (Standard Packing List) ที่ระบุการคำนวณน้ำหนักของสินค้าให้เกิดความสมดุลและปลอดภัยในขณะขนส่งไปยังโครงการตลอดจนตรวจสอบสมรรถนะของรถบรรทุกให้อยู่ในสภาพที่พร้อมดำเนินงาน รวมถึงความพร้อมของคนขับรถ ซึ่งต้องผ่านการสุ่มตรวจสอบสารเสพติดทุก 3 เดือน และตรวจปริมาณแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนเริ่มการขนส่ง

กระบวนการบริหารจัดการความปลอดภัยในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป

ฝึกอบรมให้แก่พนักงานแผนสิริและผู้รับเหมาในทุกกระบวนการก่อนเริ่มทำงาน	กำกับดูแลและตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเตรียมวัสดุกระบวนการผลิตขนส่ง การติดตั้งโครงสร้างแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปที่โครงการ ตลอดจนการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม	ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้งานอาคาร	ฝึกซ้อมดับเพลิงเบื้องต้นและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี	จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากพนักงานหลายระดับ จำนวน 7 คน หรือร้อยละ 5 เทียบกับพนักงานทั้งหมด เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ รวมทั้งเป็นคณะทำงานที่คอยตรวจติดตามและกำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน		





สำนักงานใหญ่

แสนสิริมีการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับผิดชอบโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารสำนักงาน ซึ่งจะคอยกำกับดูแลผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยระดับองค์กร โดยที่สำนักงานใหญ่จะใช้ระบบการจัดการด้านความปลอดภัยกลางของอาคาร รวมถึงร่วมมือกับพันธมิตรด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี แสนสิริสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานโดยเน้นความต้องการของพนักงานในแต่ละพื้นที่ โดยสวัสดิการของพนักงานครอบคลุมโครงการตรวจสุขภาพร่วมกับโรงพยาบาล การจัดสวัสดิการส่วนลดสถานออกกำลังกาย โครงการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีโดยมีจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา โครงการประกันสุขภาพ โครงการกองทุนสำหรับพนักงานเพื่อวางแผนเกษียณ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานจากสำนักงานใหญ่และพนักงานที่ประจำอยู่ในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป โครงการที่กำลังพัฒนาอื่นๆ ตลอดจนโครงการที่รับบริหาร แสนสิริจึงจัดโครงการเยี่ยมเพื่อน เยือนไซต์โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะลงพื้นที่เพื่อพบปะพนักงาน สืบถามความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และสื่อสารข้อมูลด้านสวัสดิการเพื่อจัดทำข้อมูลแผนดำเนินงานพัฒนาความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนจัดกิจกรรมเพื่อสานความสัมพันธ์อันดีอีกด้วย

แสนสิริยังสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อเด็กโดยมีนโยบายการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อเด็ก (Child Friendly Policy) ที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในสำนักงาน และการทำงานที่เป็นมิตรต่อมารดาและเด็กที่มาใช้สถานที่ โดยจัดให้มีห้องให้นมบุตร (Breastfeeding Room) และมุมห้องเด็กเล่น (Children's Corner) เพื่อรับรองมารดาที่ต้องให้นมบุตร รวมถึงพนักงานที่เป็นผู้ปกครองสามารถพาบุตรหลานเข้าใช้บริการห้องเด็กเล่นได้ทุกเมื่อ โดยบริษัทได้จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ตู้เย็นแช่แข็งสำหรับเก็บน้ำนม กระจกน้ำร้อน เครื่องนึ่งขวดนม น้ำยาทำความสะอาด น้ำยาล้างขวดนม ที่ล้างขวดนม ถังขยะพร้อมฝาปิด และหนังสือความรู้เรื่องคุณแม่และพัฒนาการเด็ก ตลอดจนของเล่นเสริมพัฒนาการ บริษัทยังได้จัดทำห้องให้นมแม่ที่สำนักงานบริษัทย่อย อาคารรัชต์ภาคย์ ฮาปีโตะคอมมูนิตี้ รีเทล และโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

โครงการ

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในบริเวณโครงการในปี 2559 มีอุบัติเหตุเล็กน้อยของผู้รับเหมาทั้งสิ้น 53 กรณี และอุบัติเหตุถึงขั้นต้องหยุดงานของผู้รับเหมาทั้งสิ้น 2 กรณี โดยบริษัทได้ทำการทบทวนกระบวนการก่อสร้างร่วมกับผู้บริหารงานก่อสร้าง ผู้รับเหมา และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำชับถึงมาตรการด้านความปลอดภัย และเพิ่มการสื่อสารด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มดำเนินงาน (Morning Safety Talk)

โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป (Precast Factory)

ในปี 2559 ไม่มีอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาในโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป อย่างไรก็ตาม แสนสิริวิเคราะห์กรณีอุบัติเหตุเล็กน้อยของพนักงาน และประสานงานกับผู้รับเหมาในการสอบสวนและแก้ไขปัญหา โดยในปี 2559 มีอุบัติเหตุเล็กน้อยเพียง 5 กรณี

แสนสิริจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานด้วยการกำหนดแผนงานด้านความปลอดภัยประจำปี จัดฝึกอบรมความปลอดภัยให้กับพนักงานในโรงงาน และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสร้างความตระหนักในด้านการดำเนินงานอย่างปลอดภัยให้แก่พนักงานทุกคนอีกด้วย

ประเภทอุบัติเหตุ	ระดับความรุนแรง	ผลการดำเนินงานปี 2559	
		โครงการ*	โรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป
อุบัติเหตุเล็กน้อย	ระดับ 1 (Severity 1) หมายความว่าบุคคลได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย สามารถทำการปฐมพยาบาล และไม่ต้องหยุดงานก่อสร้าง	53	5
อุบัติเหตุถึงขั้นต้องหยุดงาน	ระดับ 2 (Severity 2) หมายความว่าบุคคลได้รับบาดเจ็บถึงขั้นต้องหยุดงาน แต่ไม่ถึงขั้นพิการหรือทุพพลภาพ	2	0
	ระดับ 3 (Severity 3) หมายความว่าบุคคลได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน สูญเสียอวัยวะหรือเสียชีวิต	0	0

*รายการอุบัติเหตุของผู้รับเหมาในปี 2559 ครอบคลุมเฉพาะโครงการแนวสูงและโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป โดยแสนสิริจะขยายขอบเขตการรายงานให้ครอบคลุมโครงการทั้งหมดตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นไป ทั้งนี้ รายงานดังกล่าวได้รวมถึงกลุ่มพนักงานแสนสิริทั้งในโครงการแนวราบ โครงการแนวสูง และโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป ซึ่งไม่พบทั้งอุบัติเหตุเล็กน้อยและอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน

สำนักงานใหญ่

สำหรับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของสำนักงานใหญ่ แสนสิริดำเนินการซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี และมีการลงทุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับ

ความเป็นอยู่ที่ดีให้พนักงาน รวม 15 โครงการ โดยเป็นโครงการที่ดำเนินอยู่เป็นประจำ 13 โครงการ และเป็นโครงการพิเศษที่จัดขึ้นเฉพาะในแต่ละปี ซึ่งปี 2559 มี 2 โครงการ

โครงการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

โครงการที่ดำเนินอยู่เป็นประจำ

- การตรวจสุขภาพประจำปี
- ประกันชีวิต
- สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน
- สวัสดิการเงินกู้กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- สวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ

โครงการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

โครงการที่ดำเนินอยู่เป็นประจำ (ต่อ)

- ค่ารักษาพยาบาล
- ค่าทันตกรรม
- การให้คำปรึกษาและรักษาด้านสุขภาพจิต
- ภาวะเข้าเยี่ยมไข้
- บริการฟิตเนส (Fitness)
- ห้องให้นมแม่
- การจองบ้านพักสวัสดิการสำหรับพนักงาน
- ภาวะเข้าเยี่ยมคลอดบุตร

โครงการเพิ่มเติมในปี 2559

- กิจกรรมโยคะ
- กิจกรรมมวยไทย

สังคมนี้นี้...
เตรียมพบกับภารกิจใหม่จากทีม HR
ที่พร้อมจะส่งตรงความเคลื่อนไหวของแสนสิริ
และกิจกรรมดีๆ มากมาย ให้คุณถึงที่ กว่า 40 ไซต์ทั่วกรุงเทพฯ

โครงการเยี่ยมเพื่อน เยือนไซต์

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จากสำนักงานใหญ่ลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมเยียนพนักงานที่ประจำอยู่ ณ โครงการต่างๆ ภายใต้ โครงการ เยี่ยมเพื่อน เยือนไซต์ ที่จัดขึ้นในปี 2559 รวม 178 โครงการตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยจุดมุ่งหมายของโครงการคือเพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงสวัสดิการและเป็นการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานในองค์กรกับแสนสิริอีกด้วย โดยในปี 2560 แสนสิริมีเป้าหมายลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมพนักงานให้ครบทุกโครงการเช่นเดิม เพื่อสำรวจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของแสนสิริในการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอีกด้วย

สวัสดิการเพื่อแม่และเด็ก

ในปี 2559 แسنสิริให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในช่วงให้นมบุตร ในกรณีนี้ แسنสิริร่วมกับองค์กรยูนิเซฟ ประเทศไทย (UNICEF Thailand) ได้จัดให้มีห้องให้นมบุตร 4 แห่งที่อาคารสิริภิญโญ อาคารรัชต์ภักย์ ฮาบีโตะ คอมมูนิตี้ รีเทล และโรงงานผลิตแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูป ซึ่งมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการให้นมบุตร การเก็บนม ห้องอเนกประสงค์สำหรับเด็ก และห้องน้ำเด็กอีกด้วย



บ้านที่ปลอดภัย

“ การทำอะไรด้วยใจเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ทุกอย่างได้ผลลัพธ์เกินกว่าคำว่าคุณภาพ เช่นเดียวกับการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในโครงการของแสนสิริที่ได้รับการปลูกฝังมาตรฐานการทำงานจากหน่วยงาน Sansiri Security Inspection กับผู้ฝึกสอนมืออาชีพที่ช่วยยกระดับความปลอดภัยในงานบริการแบบครบวงจร เพื่อดูแลความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกครอบครัวแสนสิริ ”

แนวทางบริหารจัดการ

แสนสิริบริหารจัดการความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบโครงสร้างที่คำนึงถึงความปลอดภัย การจัดวางรั้วโครงการหรือสวนของโครงการเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัว การออกแบบบ้านหรือห้องชุดให้มีการใช้งานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ที่ดีตามกิจวัตรประจำวันของลูกบ้าน กระบวนการก่อสร้างที่มีมาตรการควบคุมคุณภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกวัสดุและสินค้าที่ได้คุณภาพด้านความปลอดภัย กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการ และกระบวนการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนส่งมอบให้ลูกค้า เพื่อให้โครงการของแสนสิริ มีความปลอดภัยสำหรับผู้อยู่อาศัย ได้มาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด และผ่านการอนุมัติการตรวจประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมมาตรการด้านความปลอดภัย

แสนสิริมีการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลเมื่อพัฒนาโครงการแล้วเสร็จ โดยในปีแรกจะมีฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (Property Management Residential: PMR) ภายใต้บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของแสนสิริ ทำหน้าที่บริหารจัดการทุกโครงการของแสนสิริ ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องความปลอดภัยในโครงการ การกำกับดูแลส่วนกลางและระบบอาคารต่างๆ อาทิ ลิฟต์ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ระบบสุขาภิบาล ทางหนีไฟ แผนผังถังดับเพลิง ระบบดับเพลิง และจุดรวมพลกรณีเหตุฉุกเฉินที่มีการตรวจสอบเป็นประจำตามข้อกำหนดเพื่อให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกบ้าน เช่น การจัดซ้อมหนีไฟ

และจัดซ้อมดับเพลิงเบื้องต้นเป็นประจำทุกปี รวมถึงสภาพแวดล้อมของบริเวณส่วนกลาง เช่น ความสะอาดของสระว่ายน้ำที่มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำสระอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อสุขอนามัยของลูกบ้านที่ใช้งาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของถนนส่วนกลาง เป็นต้น เพื่อให้ลูกบ้านสามารถใช้ชีวิตอยู่ในโครงการได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย

แสนสิริมีมาตรการด้านความปลอดภัยที่รัดกุม ซึ่งรวมถึงระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ระบบเข้าออกประตูโครงการอัตโนมัติ ระบบเตือนภัย ระบบกันขโมย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในโครงการซึ่งได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทุกคน การจัดระเบียบทางสัญจรรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกบ้านอย่างปลอดภัย รวมถึงการจัดให้มีพื้นที่จอดรถเก็บขยะในโครงการที่ไม่รบกวนการสัญจรปกติของลูกบ้าน และมีความสะอาดและเป็นระเบียบรวมถึงการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับรถดับเพลิงกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ในโครงการอีกด้วย

แสนสิริมีการจัดสำรวจความพึงพอใจของลูกบ้านรายปีในโครงการที่ฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (Property Management Residential: PMR) รับผิดชอบบริหารจัดการโครงการ ทั้งนี้ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย รวมถึงด้านความปลอดภัยของลูกบ้าน รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของลูกบ้านที่อยู่อาศัย โดยลูกบ้านสามารถเสนอแนะ ทิชชิ่ง หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการดูแลบริหารจัดการภาพรวมของโครงการ รวมถึงการดูแลด้านความปลอดภัย โดยสามารถดำเนินการส่งเรื่องได้หลายช่องทาง



*หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน
เหตุด้านเพลิงไหม้ 199
บริการแพทย์ฉุกเฉิน 1669

อาทิ การแจ้งเรื่องผ่าน Home Service Application การแจ้งเรื่องผ่านทางนิติบุคคลของโครงการ รวมทั้งการแจ้งเรื่องผ่านระบบ Call Centre ของแสนสิริซึ่งข้อร้องเรียนที่พบจะถูกบันทึกในเอกสาร “ใบแก้ไขคำร้องเรียน” (Corrective Action Request: CAR) และจัดส่งให้โครงการเพื่อดำเนินการแก้ไข

แสนสิริมีการดำเนินโครงการเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของลูกบ้าน เช่น ฮาบิโตะ มอลล์ ซึ่งเป็นศูนย์การค้าปลีกชุมชน (Community Retail) สำหรับลูกบ้านในโครงการของแสนสิริในทำเลสุขุมวิท 77 โดยในฮาบิโตะ มอลล์ ได้มีการออกแบบส่วนกลางเพื่อรองรับกับคนชรา ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สตรีให้นมบุตร และครอบครัวที่มีเด็กเล็กด้วย โดยจัดให้มีลิฟต์ ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมและให้นมบุตร เส้นทางสัญจร ตลอดจนพื้นที่สำหรับเด็ก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกบ้านและผู้ที่มาใช้บริการ

ผลการดำเนินงาน

ทุกโครงการที่แสนสิริพัฒนาจะต้องผ่านการตรวจคุณภาพด้านความปลอดภัย และมีหน่วยงานบริหารอาคารที่พักอาศัย (Property Management Residential: PMR) ทำหน้าที่กำกับดูแลโครงการของลูกบ้านให้มีความปลอดภัยและมีความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงอำนวยความสะดวกให้ลูกบ้านทุกกลุ่มในโครงการ ส่งผลให้ในปี 2559 ไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบด้านความปลอดภัยในโครงการของแสนสิริทุกโครงการ

แสนสิริให้ความสำคัญกับระบบการรักษาความปลอดภัยใน

โครงการอย่างต่อเนื่องและต้องการยกระดับมาตรฐานด้านคุณภาพความปลอดภัยให้สูงขึ้น ดังนั้น ในปี 2559 แสนสิริจึงจัดให้มีหน่วยงานมาตรฐานรักษาความปลอดภัย (Sansiri Security Inspection: SSI) ขึ้น โดยหน่วยงานดังกล่าวเป็นผู้ฝึกสอนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย และมีหน้าที่ฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับทุกโครงการที่อยู่อาศัยของแสนสิริ ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบบุคคลที่ผ่านเข้า-ออกโครงการที่เข้มงวด การติดตามรถที่เข้า-ออกโครงการ การสอบถามลูกบ้านทุกครั้งเมื่อมีบุคคลมาติดต่อขอเข้าพบเพื่อยืนยันความปลอดภัย รวมถึงการสำรวจจุดเสี่ยง-จุดอ่อนแหลมภายในโครงการ เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไข และป้องกันเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนการดูแลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานในการบริการที่ดี มีมารยาทและน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยและการให้บริการของโครงการที่อยู่อาศัยของแสนสิริ ทั้งนี้ เพราะแสนสิริเชื่อว่า “บ้าน ต้องไม่ใช่แค่ที่ที่กลับมาแล้วอุ่นใจ แต่ต้องเป็นที่ที่ปลอดภัยที่สุด”

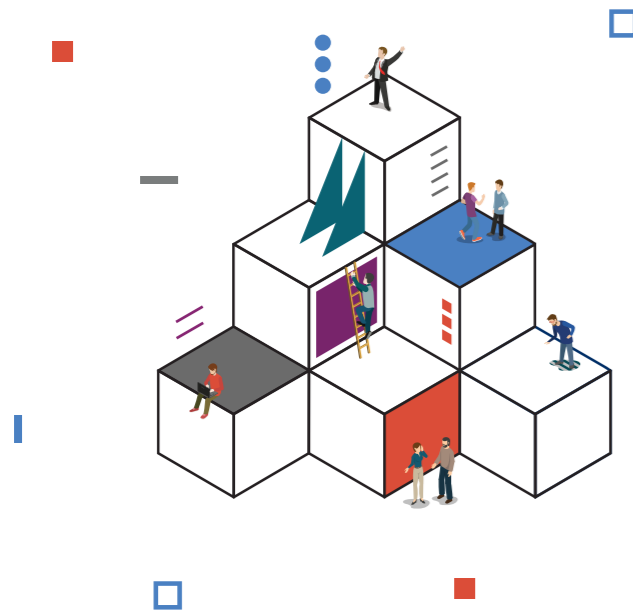
แสนสิริได้สำรวจความคิดเห็นของลูกบ้านในโครงการที่บริหารอาคารที่พักอาศัยในปี 2559 โดยบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด พบว่าลูกบ้านเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีความเข้มงวดและถูกต้องตามขั้นตอนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเหล่านี้ บริษัทได้แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อรับดำเนินการแก้ไขในทันที โดยผู้จัดการอาคารหรือผู้จัดการหมู่บ้านของโครงการที่ได้รับกรกล่าวถึงประเด็นดังกล่าว จะเรียกทีมพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาตักเตือน ซึ่งอาจเป็นการตักเตือนแบบทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรับทราบและปรับปรุงการบริการ



พัฒนาคนของเรา

ผลการดำเนินงานปี 2559

ชั่วโมงการอบรมของพนักงาน 24 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคนต่อปี



JOURNEY FOR TOMORROW

กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
แสนสิริมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Journey for Tomorrow) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อการบริหารพนักงานของบริษัท 5 ประการ ดังนี้



DARE TO BE CREATIVE กล้าคิด กล้าต่าง อย่างสร้างสรรค์

1. กล้าคิด กล้าต่าง อย่างสร้างสรรค์ (Dare to be Creative) โดยแสนสิริได้ดำเนินงานผ่านกิจกรรมและโครงการที่สนับสนุนพนักงานให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม

“

แสนสิริ...การเดินทางสู่พรุ่งนี้ที่ยั่งยืน (Journey for Tomorrow) เพราะความสร้างสรรค์เกิดจากความกล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง แสนสิริจึงสนับสนุนการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับการรู้จัก ใส่ใจรายละเอียดในการทำงาน และส่งเสริมพนักงานให้มีความสามารถในการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

”



ENHANCE YOUR SKILLS เสริมทักษะ พัฒนาศักยภาพ

2. เสริมทักษะ พัฒนาศักยภาพ (Enhance your Skills) แสนสิริจัดทำเส้นทาง การเรียนรู้และการพัฒนาพนักงาน โดยจัดโครงการพัฒนาและต่อยอดความรู้ความสามารถ สำหรับพนักงานที่มีศักยภาพโดดเด่น และโครงการพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสริมสร้างความ เป็นผู้นำองค์กรที่มีประสิทธิภาพในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรอีกด้วย



FOCUS ON DETAILS รู้จัก ใส่ใจในรายละเอียด

3. รู้จัก ใส่ใจในรายละเอียด (Focus on Details) บริษัทส่งเสริมพนักงานในการให้ความสำคัญกับการรู้ และเข้าใจ ในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างลึกซึ้งและใส่ใจใน ทุกรายละเอียด รวมถึงการสร้างสรรค์ผลงาน ไม่ว่าจะ เป็นการคิด การออกแบบ หรือขั้นตอนการผลิตเพื่อให้เกิดการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและเอกลักษณ์ที่ โดดเด่น ผ่านการสื่อสารให้พนักงานรับทราบทาง ช่องทางต่างๆ เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน องค์กร (Intranet) หรือแผ่นภาพโฆษณา (Poster) เป็นต้น



EMBRACE TECHNOLOGY เรียนรู้ ก้าวทันเทคโนโลยี

4. เรียนรู้ ก้าวทันเทคโนโลยี (Embrace Technology) แสนสิริมีความมุ่งมั่นที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้กลายเป็น องค์กรที่นำเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่และการใช้ข้อมูล มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจบริษัทจึงส่งเสริมและ

กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ อยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนการประยุกต์นวัตกรรม ในกระบวนการทำงานที่ต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคลแบบครบวงจร ควบคู่กันไปด้วย

เพื่อให้แสนสิริประยุกต์เทคโนโลยีในการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แสนสิริมีแผนงานพัฒนา ระบบทรัพยากรบุคคลแบบดิจิทัลครบวงจรที่ครอบคลุมตั้งแต่

- 1) กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถบันทึกรายละเอียดส่วนบุคคลของ พนักงานในฐานข้อมูลขององค์กรได้ทันที
- 2) ระบบการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่สามารถใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน และระบบ Sansiri Passport ที่ระบุรายละเอียดของทักษะที่สนับสนุนการทำงาน (Soft Skills) และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) ที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมพนักงานให้ตระหนัก ถึงระดับทักษะที่ยังต้องพัฒนา
- 3) ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 4) ระบบการสื่อสารโดยใช้สื่อดิจิทัลเป็นช่องทางให้พนักงาน รับทราบข้อมูลข่าวสาร และยังเป็นการสร้างความมีส่วนร่วม กับพนักงานในเรื่องสิทธิประโยชน์ สวัสดิการรวมถึงรูปแบบ การทำงานต่างๆ
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร บุคคลโดยแสดงผลออกมาในรูปแบบของแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และประเมินผล การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



BALANCE YOUR LIFE เติมความสุข สร้างสมดุลให้ชีวิต

5. เติมความสุข สร้างสมดุลให้ชีวิต (Balance your Life) กลยุทธ์ด้านนี้เป็นการสนับสนุนและสร้างความ สมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตของพนักงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของพนักงานเป็น รายพื้นที่ เพื่อใช้ในการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสุขระหว่าง การทำงานที่แสนสิริอีกด้วย



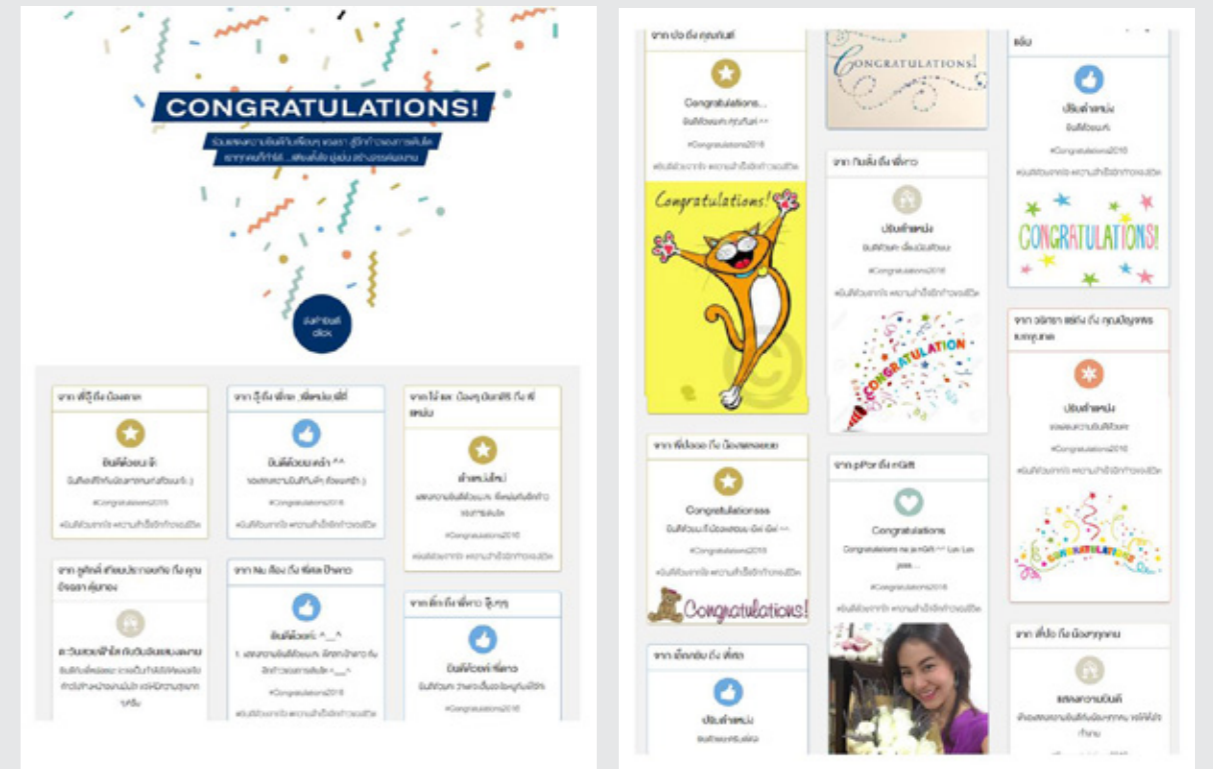
กิจกรรมเติมความสุข สร้างสมดุลให้ชีวิต (Balance your Life)

ในปี 2559 แสนสิริดำเนินโครงการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านเติมความสุข สร้างสมดุลให้ชีวิต เช่น โครงการ Sansiri Summer Splash! ที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมไหว้รูปถ่ายของพนักงานในช่วงเทศกาลสงกรานต์ และโครงการ เสริมความเฮง เติมความสุข ที่ให้พนักงานร่วมตอบคำถามชิงรางวัลในเทศกาลตรุษจีน โดยแสนสิริมีการจัดกิจกรรมประจำเทศกาล (Seasonal Event) เป็นประจำเพื่อสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร



กิจกรรมการยกย่องชื่นชมกันภายในองค์กร (Recognition)

แสนสิริให้ความสำคัญต่อการยกย่องชื่นชมภายในองค์กรเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี โดยพนักงานสามารถร่วมแสดงความยินดีกับเพื่อนพนักงานที่ได้รับการปรับตำแหน่งผ่านทางกระดาน siriintranet ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายภายในของบริษัท (Intranet)



การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แสนสิริประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกปี โดยประเมินจากตัวชี้วัดหลักในการทำงาน (Key Performance Indicator: KPI) ที่พนักงานและผู้บังคับบัญชาร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และประเมินจากพฤติกรรมหลักที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงาน (Competency)

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

แสนสิริให้ความสำคัญกับการรับฟังและการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยทำการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นไป ทั้งนี้ แสนสิริเปิดเผยผลการสำรวจให้พนักงานรับทราบความคิดเห็นในภาพรวมขององค์กร โดยเกณฑ์

การประเมินจะพิจารณาจากประเด็นด้านชื่อเสียงขององค์กร ความเป็นผู้นำในองค์กร กระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนการประเมินผลงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การทำงานและลักษณะธุรกิจขององค์กร เพื่อสะท้อนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแง่มุมที่หลากหลาย และเปรียบเทียบผลการสำรวจกับผู้นำในอุตสาหกรรมอื่นๆ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาแผนงานเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้สูงขึ้น

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

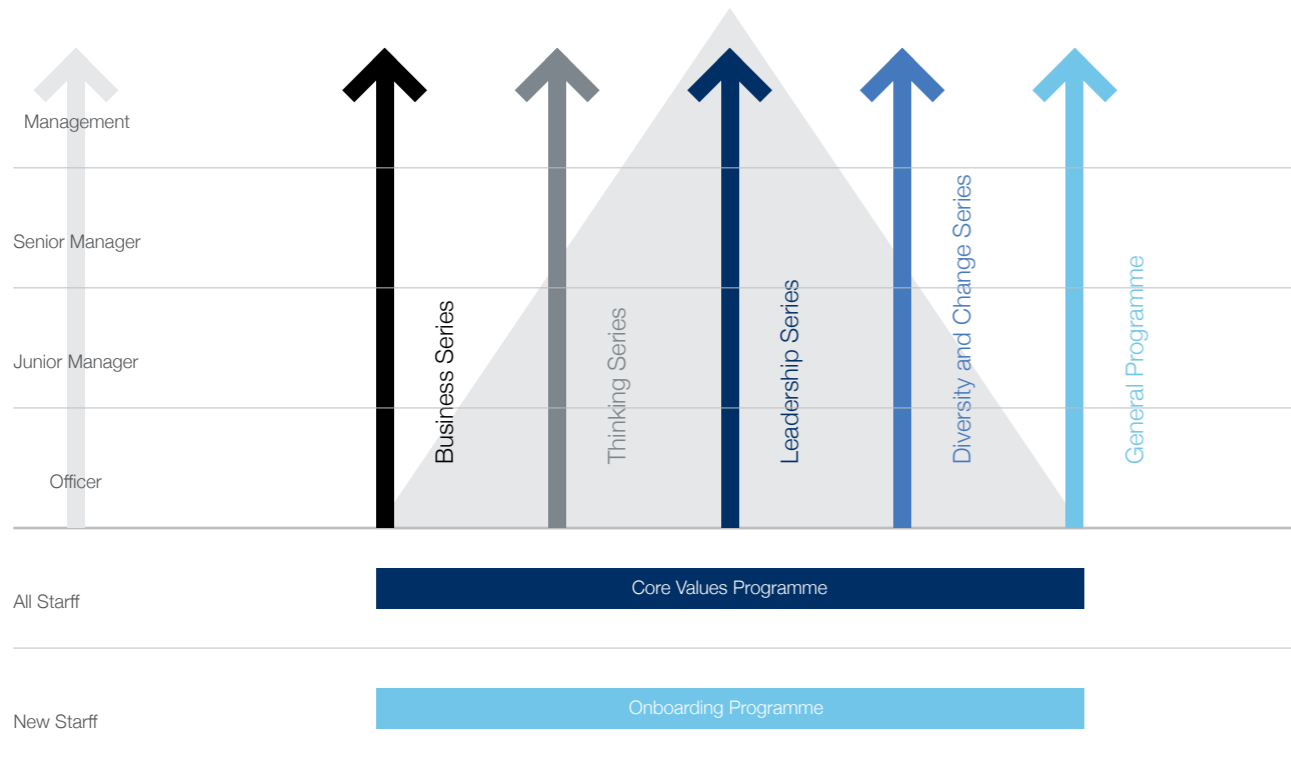
พนักงานคือกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายและความสำเร็จ แสนสิริจึงกำหนดกรอบการพัฒนาพนักงานของแสนสิริ (Sansiri People Development

Framework) สำหรับการพัฒนานักงานทุกระดับ โดยเริ่มจากการพัฒนาเพื่อวางรากฐานสำหรับพนักงานใหม่ (Onboarding Programme) เช่น การปฐมนิเทศพนักงาน การดูแลพนักงานใหม่ให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การดูแลพนักงานผ่านเครื่องมือ Sansiri Passport การจัดให้มีพี่เลี้ยงดูแลพนักงานใหม่เพื่อให้สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับองค์กรได้ การให้ความรู้ในเรื่องระบบงาน ทรัพยากรบุคคลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในองค์กร การพัฒนาให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความสามารถในด้านที่เป็นความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) ซึ่งเป็นพฤติกรรมพึงประสงค์ของพนักงานแสนสิริ โดยมีความสามารถที่องค์กรให้ความสำคัญ ได้แก่ การตระหนักถึงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การเอาใจใส่ใจลูกค้า ความมีใจรักงานบริการ การใส่ใจรายละเอียดของการดำเนินงาน และความคิดสร้างสรรค์

นอกจากนี้ แสนสิริยังเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานทุกระดับให้มีความพร้อมในการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน ซึ่งจะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ โดยเส้นทางการพัฒนาพนักงานครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่

- 1) **มิติด้านธุรกิจ** เช่น การบริหารจัดการธุรกิจ การจัดการการเงิน และการจัดการสินค้าและบริการ
- 2) **มิติทางความคิด** เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการคิดอย่างเป็นระบบ
- 3) **มิติความเป็นผู้นำ** เช่น การบริหารจัดการบุคลากร เพื่อประสิทธิผลการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากร
- 4) **มิติด้านการบริหารความหลากหลายและความเปลี่ยนแปลง** เช่น ความร่วมมือในการทำงาน การรับมือกับความเสี่ยงและเหตุการณ์วิกฤติ การบริหารจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะกระทบกับองค์กร
- 5) **มิติความรู้พื้นฐานและความรู้ทั่วไป** ที่มุ่งเน้นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกันในแสนสิริ เริ่มตั้งแต่พนักงานเข้ามาปฏิบัติงาน โดยผ่านโครงการเพื่อวางรากฐานสำหรับพนักงานใหม่ (Onboarding Programme) เช่น การปฐมนิเทศ Sansiri Passport การใช้ระบบ E-Service รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมที่สะท้อนความเป็นแสนสิริ เช่น หลักสูตรคุณภาพการบริการ การสร้างภาพลักษณ์ของพนักงานเพื่อสะท้อนถึงองค์กร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานเพื่อการใช้งาน เป็นต้น

Career Path



ผลการดำเนินงาน

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยองค์กรภายนอกในปี 2559 มีพนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลทั้งสิ้นร้อยละ 91 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด และ

ได้คะแนนที่ระดับร้อยละ 72 เมื่อเทียบกับร้อยละ 63 ในปี 2556 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระดับที่น่าพอใจ และผลการสำรวจดังกล่าวนำมาประกอบแผนการดำเนินงานในปี 2560

ประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจสูง		
ความมุ่งมั่นต่อลูกค้า (Customer Focus)	ชื่อเสียงของบริษัท (Brand)	ความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง (Senior Leadership)
การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อระดับความใส่ใจหรือการให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าขององค์กร	การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อชื่อเสียงขององค์กร และความภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงในด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการบริหารธุรกิจ และประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูง

แผนดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของพนักงาน			
การรักษาและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ (Talent & Staffing)	สวัสดิการและการยกย่องชมเชยพนักงาน (Rewards and Recognition)	กระบวนการประเมินผล การปฏิบัติงาน (Performance Management System)	โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Opportunities)
ดำเนินงานให้องค์กรมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น รวมถึงจัดทำโครงการต่างๆ ในการดูแลพนักงานอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ	ดำเนินงานให้มีความชัดเจนและดูแลพนักงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมกับการทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน สร้างความตระหนักในเรื่องการยกย่องชมเชยพนักงาน	ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร	มุ่งเน้นการวางแผนพัฒนาพนักงานให้สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน และก้าวสู่ตำแหน่งถัดไปอย่างมั่นใจ



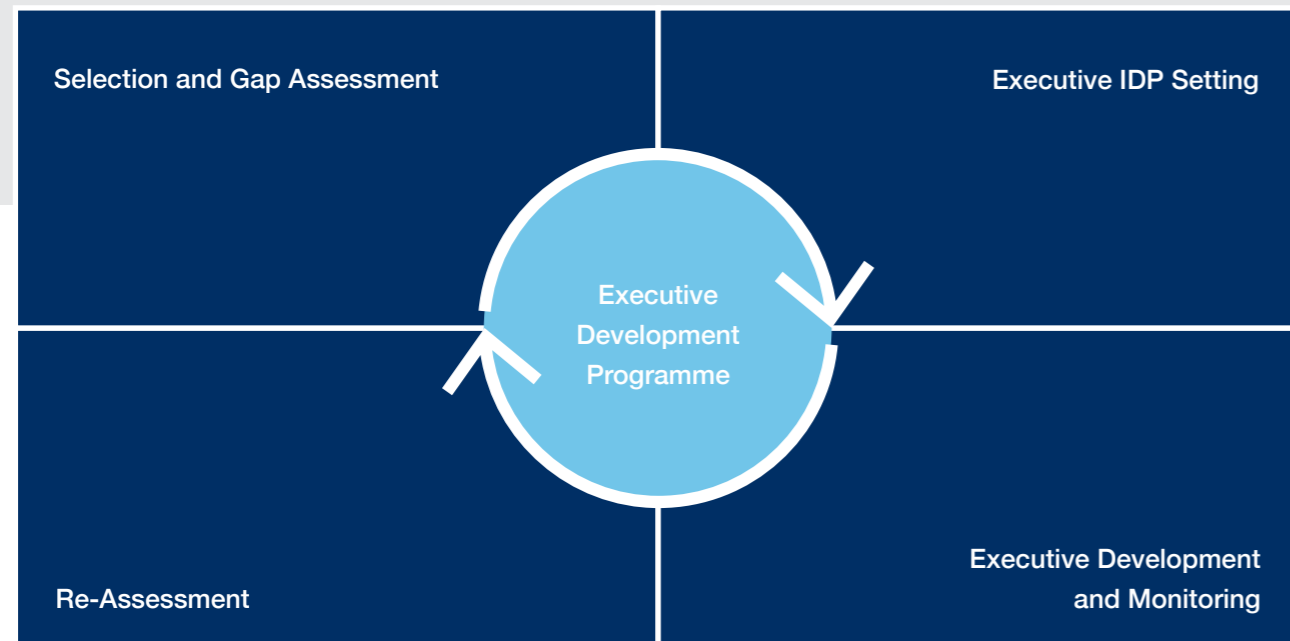
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ในปี 2559 บริษัทจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาพนักงานมูลค่า 17 ล้านบาท และมีชั่วโมงการอบรมของพนักงานเฉลี่ย 24 ชั่วโมงต่อคนต่อปี เท่ากันทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิง

โครงการพัฒนาผู้บริหาร (Executive Development Programme)

แผนสิริพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารให้มีความพร้อมในการสืบทอดตำแหน่ง โดยจัดทำแผนการพัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ร้อยละ 70 จากการปฏิบัติงานจริงที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 20 จากการสอนงาน และร้อยละ 10 จากการฝึกอบรม

โครงการพัฒนาผู้บริหารได้เริ่มดำเนินการในปี 2559 โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 8 คน และจะวัดผลการดำเนินงานในปี 2560 ซึ่งคาดว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จำนวน 3 คนจาก 8 คน ซึ่งมีความพร้อมที่จะสืบทอดตำแหน่งในระยะเวลาภายใน 2 ปี



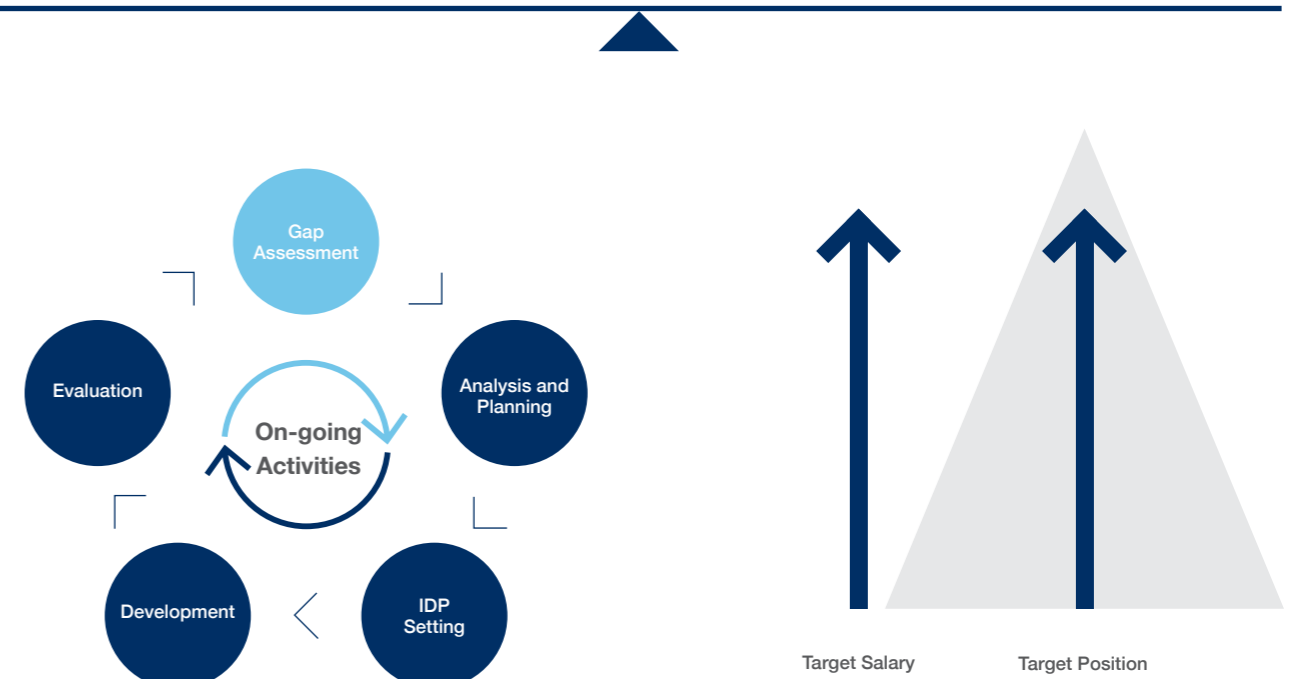
โครงการพัฒนาและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ (The Challenger Programme)

แผนสิริพัฒนาและดูแลรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่ง คือ การจัดทำแผนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมในการเติบโตในสายอาชีพ และการสร้างภาวะผู้นำ ซึ่งมีรูปแบบการพัฒนา 3 รูปแบบ คือ ร้อยละ 70 จากการปฏิบัติงานจริงที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 20 จากการสอนงาน และร้อยละ 10 จากการฝึกอบรม ส่วนที่สอง คือ การวางแผนเรื่องการให้ค่าตอบแทน (Target Salary) เพื่อให้ค่าตอบแทนของบุคลากรอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ และสามารถรักษาและจูงใจพนักงานกลุ่มนี้ได้ และส่วนที่สาม คือ การวางแผนตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานที่มีศักยภาพ (Target Position)

โครงการนี้ได้เริ่มดำเนินการในปี 2559 โดยมีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 44 คน และซึ่งผลการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานภายหลังเข้าร่วมโครงการเป็นร้อยละ 79 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 76 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินศักยภาพก่อนการพัฒนาจากการเข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้ แผนสิริมีแผนการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งเป้าในการพัฒนาพนักงานกลุ่มดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ภายในระยะเวลา 2 ปี

Development

Retention



โครงการ Sansiri Leadership Programme (SLP)

เป็นการเตรียมพนักงานที่มีศักยภาพให้พร้อมทำงานในตำแหน่งระดับผู้บริหารระดับต้น โดยพนักงานจะได้เรียนรู้ถึงกระบวนการและกลยุทธ์ในการบริหารแนวใหม่ และทักษะการนำเสนอผลงาน ซึ่งพนักงานในโครงการจะต้องคิดและวางแผนโครงการที่มีศักยภาพเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน โดยนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่มาบริหารจัดการงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร โดยโครงการที่ผ่านการอนุมัติ (SLP Project) จะได้รับการพัฒนาต่อเป็นโครงการจริง และมีการติดตามและวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม

โครงการ SLP ที่ได้รับเลือกในปี 2557 และอยู่ระหว่างการติดตามผลมีจำนวนทั้งสิ้น 10 โครงการ อาทิ โครงการระบบอีเมลแจ้งเตือนกำหนดงาน ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้รับแจ้งเตือนกำหนดงานล่วงหน้า หรือกรณีมีงานล่าช้า ทำให้สามารถติดตามและบริหารจัดการระยะเวลาและแผนงานก่อสร้างของโครงการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงลดค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเร่งงานหรือค่าเบี้ยปรับที่เกิดขึ้นจากการล่าช้าของโครงการ เป็นต้น

ในปี 2559 มีโครงการที่ได้รับการอนุมัติทั้งหมด 26 โครงการ เช่น โครงการ HR Analytics and Dashboard ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ผ่านการวิเคราะห์และแสดงผลการประมวลข้อมูลเป็นภาพ (Data Visualisation) เพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการจัดการข้อมูลที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร

อีกหนึ่ง SLP Project ที่ได้รับการอนุมัติ คือ โครงการ Budget Transformation ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณของบริษัทผ่านระบบออนไลน์ ที่มีความสอดคล้องกับวิธีการทำงานในยุคปัจจุบันมากขึ้น และลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาในการทำงาน (Work Anywhere and Anytime)

ทั้งนี้ ผลการดำเนินโครงการตัวอย่างดังกล่าว รวมถึงโครงการ SLP Project อื่นๆ ที่ได้รับการอนุมัติ จะรายงานได้ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นไป



เกี่ยวกับ
รายงานฉบับนี้

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท แسنสิริ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 เป็นฉบับแรก เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่ครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีช่วงการรายงานข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2559 โดยรายงานฉบับนี้สอดคล้องกับแนวทางการรายงานของ Global Reporting Initiative Guidelines รุ่นที่ 4 (GRI G4) ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option)

ขอบเขตการรายงาน ^(G4-17)

ขอบเขตของรายงานฉบับนี้ครอบคลุมบริษัท แسنสิริ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยที่แสนสิริถือครองหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 และอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของบริษัท ทั้งนี้ ข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุในรายงานสามารถอ้างอิงได้จากรายงานประจำปี 2559 ของบริษัทและเว็บไซต์บริษัท (www.sansiri.com)

1. การระบุประเด็นที่สำคัญและกำหนดขอบเขตของการรายงาน

ระบุประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนของแสนสิริ ในมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก อาทิ ทิศทางและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ ประเด็นที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน ตลอดจนแนวโน้มการพัฒนาด้านความยั่งยืนทั่วโลก

2. การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

คณะผู้บริหารและคณะทำงานจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นที่สำคัญ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญต่อประเด็นที่คัดเลือก และผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยพิจารณาน้ำหนักตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และโอกาสในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ^(G4-18)

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของแสนสิริในปี 2559 ได้รวบรวมโดยพิจารณาจากทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ ภายใต้หลักสำคัญ 4 ประการของ GRI อันประกอบด้วย การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ โดยมีฝ่ายวางแผนองค์กรและพัฒนาความยั่งยืนและประธานผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้พิจารณา โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

3. การตรวจสอบประเด็นที่สำคัญ

จัดทำผลสรุปของประเด็นสำคัญ รวมถึงความสอดคล้องกันกับหมวดการรายงานของ GRI และขอบเขตการรายงาน ซึ่งฝ่ายวางแผนองค์กรและพัฒนาความยั่งยืน เป็นผู้จัดทำข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และประธานผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ ดำเนินการให้ความเห็นชอบ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใส ถูกต้อง และครบถ้วน

4. การพัฒนาการรายงานอย่างต่อเนื่อง

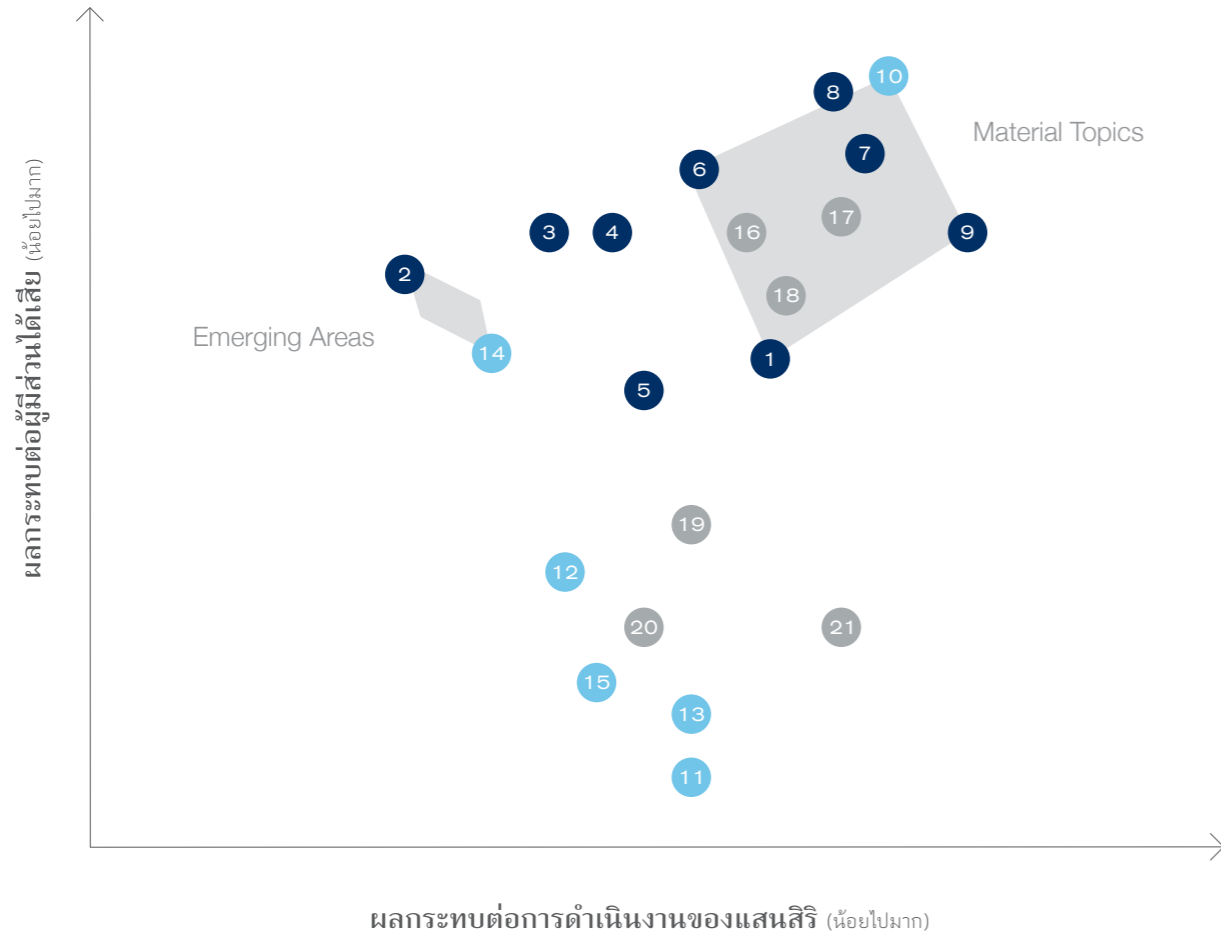
บริษัทมีแผนทบทวนการเปิดเผยข้อมูลในรายงานอย่างต่อเนื่อง และรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการรายงานความยั่งยืนในฉบับถัดไป ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

ผลการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ^(G4-19)

จากการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งหมด 21 ประเด็น โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องและได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง พบว่ามี 9 ประเด็นที่เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของแสนสิริในปี 2559 (Material Topics) ซึ่งครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ประกอบด้วย

- 1) การบริหารจัดการความเสี่ยงและวิกฤติ
- 2) การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 3) การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 4) นวัตกรรม
- 5) คุณภาพของสินค้าและบริการ
- 6) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการพัฒนาโครงการ
- 7) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
- 8) สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย
- 9) การพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ แสนสิริยังได้ระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีโอกาสเกิดเป็นประเด็นสำคัญในอนาคต (Emerging Areas) ซึ่งมีความสำคัญตามแนวโน้มของโลก และอยู่ในระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียในระดับสูง ได้แก่ ผลกระทบของสิ่งปลูกสร้างและโครงสร้างพื้นฐานตลอดวัฏจักรชีวิต และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



- เศรษฐกิจ**
1. การบริหารจัดการความเสี่ยงและวิกฤติ
 2. ผลกระทบตลอดวัฏจักรชีวิตของสิ่งปลูกสร้างและโครงสร้างพื้นฐาน
 3. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
 4. การกำกับดูแลองค์กร
 5. ความโปร่งใส
 6. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 7. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
 8. นวัตกรรม
 9. คุณภาพของสินค้าและบริการ

- สิ่งแวดล้อม**
10. ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการพัฒนาโครงการ
 11. การใช้ที่ดินและผลกระทบต่อระบบนิเวศ
 12. ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน
 13. การบริหารจัดการน้ำ
 14. ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 15. การบริหารจัดการของเสีย

- สังคม**
16. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
 17. สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย
 18. การพัฒนาบุคลากร
 19. การมุ่งเน้นพนักงานที่มีศักยภาพ
 20. สิทธิมนุษยชน
 21. การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและขอบเขตการรายงาน (G4-19, G4-20, G4-21)

หัวข้อในรายงาน	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ประเด็นของ GRI (GRI ASPECTS)	ขอบเขตของการรายงาน
ปลูกฝังความยั่งยืน	การบริหารจัดการความเสี่ยงและวิกฤติ	Strategy and Analysis, Organisational Profile	- แสนสิริ - นักลงทุนและผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคมและชุมชน - คู่ค้าและผู้รับเหมา
มุ่งขยายสายโซ่อุปทาน	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	Procurement Practices, Environmental Product and Service	- แสนสิริ - คู่ค้าและผู้รับเหมา
สานสัมพันธ์ลูกค้า	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	Product and Service Labeling	- แสนสิริ - ลูกค้า
สร้างสรรค์นวัตกรรม	นวัตกรรม	Environmental Products and Services	- แสนสิริ - ลูกค้า - คู่ค้าและผู้รับเหมา
ส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพ	คุณภาพของสินค้าและบริการ	Customer Health and Safety	- แสนสิริ - ลูกค้า - สังคมและชุมชน - คู่ค้าและผู้รับเหมา
ปกป้องสิ่งแวดล้อม	ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการพัฒนาโครงการ	Environmental Grievance Mechanisms	- แสนสิริ - สังคมและชุมชน - คู่ค้าและผู้รับเหมา - หน่วยงานรัฐ
ใส่ใจความปลอดภัยของทุกคน	อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	Occupational Health and Safety	- แสนสิริ - ผู้รับเหมา
บ้านที่ปลอดภัย	สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย	Customer Health and Safety	- แสนสิริ - ลูกค้า - หน่วยงานรัฐ
พัฒนาคนของเรา	การพัฒนาบุคลากร	Training and Education	- แสนสิริ

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24, G4-25)

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแสนสิริทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนในองค์กร แสนสิริได้วิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กรเพื่อระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบในแง่ของความยั่งยืน และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับทราบถึงประเด็นสำคัญที่อยู่ในความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และนำมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินธุรกิจของบริษัท

แสนสิริแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายนอกและภายในออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

- 1) นักลงทุนและผู้ถือหุ้น
- 2) พนักงาน
- 3) ลูกค้า
- 4) สังคมและชุมชน
- 5) คู่ค้าและผู้รับเหมา
- 6) หน่วยงานรัฐ
- 7) คู่แข่งทางการค้า

ผู้มีส่วนได้เสียของแสนสิริ



นักลงทุนและผู้ถือหุ้น



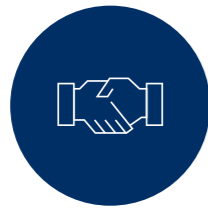
พนักงาน



ลูกค้า



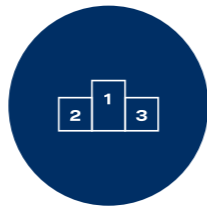
สังคมและชุมชน



คู่ค้าและผู้รับเหมา



หน่วยงานรัฐ



คู่แข่งทางการค้า

โดยรูปแบบการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียจะแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม รายละเอียดแสดงดังต่อไปนี้ (G4-26, G4-27)

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
นักลงทุนและผู้ถือหุ้น	- การนำเสนอแผนงานในแต่ละปีให้ผู้ถือหุ้นรับทราบผ่านการประชุมสามัญประจำปี (Annual General Meeting: AGM)	- ผลการดำเนินธุรกิจ - การกำกับดูแล - ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ
พนักงาน	- การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานราย 3 เดือน - การเยี่ยมพนักงานในโรงงานหรือโครงการที่พัฒนาในปี	- โอกาสในสายอาชีพ - ผลตอบแทนและสวัสดิการ - ศักยภาพของพนักงาน
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งหลังกระบวนการส่งมอบยูนิต - แอปพลิเคชัน Home Service - Call Centre 1685	- คุณภาพของสินค้าและบริการ
สังคมและชุมชน	- สื่อสารกับชุมชนสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการแนวสูง	- การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน
คู่ค้าและผู้รับเหมา	- การจัดประชุมร่วมกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจรายเดือน	- ผลการดำเนินธุรกิจ - การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม - ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ
หน่วยงานรัฐ	- การจัดทำรายงานต่อสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยของตลาดหลักทรัพย์เป็นรายเดือน - การจัดส่งรายงานการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก่อนเริ่มโครงการ - จัดส่งรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ระบุไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทุกช่วงระยะการดำเนินงานโครงการต่อสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยความถี่ทุก 6 เดือน	- ความสอดคล้องกับกฎหมาย - ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ - การรายงาน

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
คู่แข่งทางการค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การร่วมมือกันเปิดเผยข้อมูลต่อหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสิทธิทรัพย์สินต่างๆ เพื่อนำไปประมวลผลและเผยแพร่เป็นข้อมูลภาพรวมของประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกันเพื่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม - รายละเอียดภาพรวมและแนวโน้มของตลาดอสังหาริมทรัพย์สำหรับการวางแผนดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัทเพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทย

ช่องทางการติดต่อ (G4-3, G4-5, G4-31)

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
ฝ่ายวางแผนองค์กรและพัฒนาความยั่งยืน
บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)

475 อาคารสิริปัญญา ชั้น 10 ถนนศรีอยุธยา
แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทร 0-2201-3313

โทรสาร 0-2201-3315

อีเมล SSD@sansiri.com

GRI CONTENT INDEX

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
General Standard Disclosures	Page Number	Omissions / Remarks
Strategy and Analysis	G4-1	9
	G4-2	34-36
Organisational Profile	G4-3	20, 86, 92
	G4-4	20-21
	G4-5	92 Head quarter location is disclosed at http://www.sansiri.com/eng/investor-contact
	G4-6	20
	G4-7	20
	G4-8	20-21
	G4-9	16, 20
	G4-10	- Information is not available. Sansiri is currently establishing information collection process and will be available in the future.
	G4-11	- Information is not available. Sansiri currently does not collaborate with trade union for establishing Collective bargaining agreement. Such action is planned to initiate in the future.
	G4-12	22-23, 37-40
	G4-13	32, 34

GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures	Page Number	Omissions / Remarks	
Organisational Profile (cont.)	G4-14	34-35, 60-61	
	G4-15	32	
	G4-16	94	Sansiri is a member of Thai Real Estate Association (TREA: http://www.thairealestate.org) and Real Estate Information Centre (REIC: http://www.reic.or.th)
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	86	
	G4-18	86	
	G4-19	87, 89	
	G4-20	89	
	G4-21	89	
	G4-22	-	Information is not applicable. This is the first report; therefore, there are no restatements of information provided in previous report.
	G4-23	-	Information is not applicable. This is the first report; therefore, there are no significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.
Stakeholder Engagement	G4-24	90	
	G4-25	90	
	G4-26	91-92	
	G4-27	91-92	
Report Profile	G4-28	86	
	G4-29	86	
	G4-30	86	
	G4-31	92	
	G4-32	86	
	G4-33	-	Sansiri is currently improving internal process then will establish external assurance in the future.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures	Page Number	Omissions / Remarks	
Governance	G4-34	27	
	G4-35	32	
	G4-36	32-33	
	G4-37	28-29	
	G4-38	95	This indicator refers to Sansiri Annual Report 2016 page 83-84
	G4-39	95	This indicator refers to Sansiri Annual Report 2016 page 83
	G4-40	95	This indicator refers to Sansiri Annual Report 2016 page 85
	G4-41	95	The information for this indicator is available at http://www.sansiri.com/pdf/governance/responsibility-of-the-board-of-directors-en.pdf
	G4-42	95	The information for this indicator is available at http://www.sansiri.com/pdf/governance/responsibility-of-the-board-of-directors-en.pdf Sansiri Board of Directors has obligations as per indicator statement. However, the relevancy to economic, environmental and social impacts is not clearly stated.
	G4-43	95	The information for this indicator is available at http://www.sansiri.com/pdf/governance/responsibility-of-the-board-of-directors-en.pdf Sansiri Board of Directors has been provided trainings for collective knowledge. However the training topics regarding economic, environment, and social are not clearly stated.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures		Page Number	Omissions / Remarks
Governance (cont.)	G4-44	95	This information is disclosed in Sansiri Annual Report 2016 page 143, section - Procedures and Criteria for the Board of Directors' Performance Evaluation
	G4-45	34-35	The information is also available at http://www.sansiri.com/pdf/governance/responsibility-of-the-board-of-directors-en.pdf
	G4-46	34	
	G4-47	34	
	G4-48	87	
	G4-49	28	
	G4-50	-	The total number of critical concerns was under formal data collection process which will be reported in the future
	G4-51	96	Sansiri currently discloses dividend payment policy in Sansiri Annual Report 2016, page 79, and remuneration of directors and management in page 96-99. Remuneration criteria regarding economic, environmental, and social objectives will be stated in the future.
	G4-52	96	Sansiri discloses process of remuneration determination in Annual Report 2016 page 96-99; however, the statement regarding involvement of remuneration consultant statement will be stated in the future.
	G4-53	96	Sansiri currently discloses dividend payment policy in Sansiri Annual Report 2016, page 96.
	G4-54	-	Such information is confidential for public disclosure.
	G4-55	-	Sansiri operates core businesses in Thailand only.
Ethics and Integrity	G4-56	28	

GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures		Page Number	Omissions / Remarks
Ethics and Integrity (cont.)	G4-57	28	
	G4-58	28	
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
Material Aspects	DMA and Indicators	Page Number	Omissions / Remarks
Economics			
Economic Performance	G4-DMA	24-25	
	G4-EC1	16, 26	
Procurement Practices	G4-DMA	37-39	
	G4-EC9	40	
Environmental			
Products and Services	G4-DMA	48, 60-61	
	G4-EN27	48, 53-54, 56, 63	
Environmental Grievance Mechanisms	G4-DMA	61	
	G4-EN34	61, 63	
Labour Practices and Decent Work			
Occupational Health and Safety	G4-DMA	64-67	
	G4-LA6	67-68	
Training and Education	G4-DMA	77-78	
	G4-LA9	73, 80	
	G4-LA11	77	
Product Responsibility			
Customer Health and Safety	G4-DMA	57, 71	
	G4-PR1	57, 73	
	G4-PR2	73	
Product and Service Labelling	G4-DMA	42-44	
	G4-PR5	44	



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

ความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนารายงานความยั่งยืนของแอสสิริให้ดียิ่งขึ้น
กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง และเขียนข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

- พนักงานแอสสิริ
- ลูกค้า / ลูกบ้าน / ผู้เช่า
- พันธมิตรทางธุรกิจ / คู่ค้า / ผู้รับเหมา
- นักลงทุน / ผู้ถือหุ้น / สถาบันการเงิน
- หน่วยงานภาครัฐ
- ชุมชนและสังคม
- อื่นๆ (ระบุ.....)

2. ท่านได้รับรายงานความยั่งยืนของแอสสิริ ได้อย่างไร

- เว็บไซต์แอสสิริ
- งานสัมมนา / บรรยาย / นิทรรศการ
- พนักงานแอสสิริ
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
- อื่นๆ (ระบุ.....)

3. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนประจำปี 2559

- | | | | | |
|-------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| ความสมบูรณ์ของรายงาน | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| การกำหนดประเด็นของรายงาน | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| ความน่าสนใจของเนื้อหาในรายงาน | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| เนื้อหาเข้าใจง่าย | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| การออกแบบรูปเล่ม | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |

4. ท่านสนใจเนื้อหาบทใดมากที่สุด (กรณาระบุเหตุผล)

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานฯ ในปีถัดไป

.....

.....

กรุณากรอกแบบสำรวจและส่งกลับมายังบริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)
ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน

บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
475 อาคารสิริกัญญา ชั้น 16
ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทร 0-2201-3905-6
แฟกซ์ 0-2201-3904

www.sansiri.com

