



ศูนย์การค้ากับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการลดปัญหาโลกร้อน

Environmental Management and Reducing the Problems of Global Warming in Shopping Centers

ธันชัย สุนพคุณศรี, บุญจง ขาวสิทธิวงษ์, จำลอง โพธิ์บุญ

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาการจัดการของศูนย์การค้าในการป้องกัน แก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ตลอดจนปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อการจัดการดังกล่าว 2) เสนอแนวทางในการดำเนินงานป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษและภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ศึกษาศูนย์การค้า 11 แห่ง ที่เป็นสำนักงานใหญ่ที่มีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล วิธีการศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า การสังเกตการณ์ในพื้นที่และจากเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลได้พิจารณา 4 มิติของ Deming Model (Plan, Do, Check, Act) และการวิเคราะห์กลยุทธ์ (SWOT Analysis) ผลการศึกษาพบว่าทุกศูนย์การค้าที่ทำการศึกษาให้ความสนใจดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี บางแห่งได้รับประกาศนียบัตรด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากล (ISO14001) และเกือบทุกแห่งจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อแนะนำบางประการเพื่อพัฒนาให้ศูนย์การค้ามีการจัดการสิ่งแวดล้อมและร่วมมือลดปัญหาโลกร้อนให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การจัดการสิ่งแวดล้อม , โลกร้อน , ศูนย์การค้า

Abstract

This study aimed at 1) studying the environmental management of department stores in terms of preventing and alleviating pollution and global warming, and 2) providing guidelines to department stores to concretely prevent and alleviate pollution and global warming. Eleven department stores in Bangkok were the sample of this study. The study was accomplished via interviews with executives, personnel, and customers; in-bound observation; and documentary research. Deming Model (Plan, Do, Check and Act) and SWOT Analysis were applied for data analysis. The results revealed that all executives of the studied sample paid attention to environmental management by being aware and having sufficient knowledge to deal with their environmental problems. Some department stores had received the environmental management certificate (ISO 14001) and most of them had implemented the social responsibility guidelines (ISO 26000). However, this study had provided some concrete recommendations for further improvement of environmental management and global warming alleviation.

Keywords : Environmental Management, Global Warming , Shopping Centers



บทนำ

จากปัญหาสิ่งแวดล้อมและผลกระทบดังกล่าวทำให้แนวคิดในการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นแนวคิดที่ทุกภาคส่วนในสังคมให้ความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากทุกคนได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนจากผลกระทบด้านลบอันเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการต่าง ๆ นั้นถูกระบุว่าเป็นต้นเหตุสำคัญในการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ความต้องการของลูกค้าในต่างประเทศที่มีความประสงค์ให้สถานประกอบการมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตและบริการจะไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทำให้สถานประกอบการหันมาดำเนินการตามระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมในองค์กร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจและสิ่งแวดล้อม มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นระบบการจัดการสากลเพื่อให้องค์กรมีระบบบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นระบบที่มีการตรวจประเมินทั้งการตรวจประเมินภายในองค์กร และการตรวจประเมินโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อรับรองว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับข้อกำหนด และกฎหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนที่ทั่วโลกประสบอยู่ทุกวันนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องไกลตัวอีกต่อไป วิกฤตการณ์นี้มีผลกระทบต่อมวลมนุษย์อย่างชัดเจน และนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น บัดนี้ทั่วโลกกำลังได้รับสัญญาณเตือนภัยจากภาวะโลกร้อน ปัญหามลพิษ การร่อยหรอสูญสิ้น ของทรัพยากรธรรมชาติรวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อมและความวิปริตแปรปรวนของสภาพดิน ฟ้า อากาศ อันเป็นผลพวงมาจากภาวะโลกร้อน ทำให้ประชากรโลกต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของธรรมชาติ ซึ่งเห็นได้จากบางพื้นที่ที่มีพายุที่รุนแรง ฝนตกหนัก เกิดน้ำท่วมเฉียบพลัน แต่บางพื้นที่กลับต้องเผชิญกับความแห้งแล้งขาดแคลนอาหารและน้ำดื่ม ระดับน้ำทะเลก็มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากการที่น้ำแข็งบริเวณขั้วโลกและบนยอดภูเขาหลายแห่งเริ่มละลาย นอกจากนี้ปัญหาภาวะโลกร้อนยังอาจนำไปสู่ปัญหาโรคระบาดที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นและคร่าชีวิตประชากรโลกเป็นจำนวนมหาศาลได้ ผลจากกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการใช้พลังงานฟอสซิล การทำลายพื้นที่ป่าเพื่อขยายพื้นที่ทำกิน รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ได้ก่อให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซชนิดต่าง ๆ สู่ชั้นบรรยากาศ เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัส ออกไซด์ (N_2O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) ก๊าซในกลุ่มไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) เป็นต้น (UNFCCC, 2008) ทำให้เกิดความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gases : GHGs) ในชั้นบรรยากาศเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

อันส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์เรือนกระจก (Greenhouse Effect) ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อนและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก (Global Climate Change) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการ เปลี่ยนแปลงสภาวะต่าง ๆ ของโลก ดังที่กล่าวมาข้างต้น นักวิทยาศาสตร์ได้ประมาณว่า ตั้งแต่ช่วงหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม (หรือประมาณ 150 ปีที่แล้ว) กิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ได้ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกมากกว่าในรอบ 10,000 ปีก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้อุณหภูมิของโลก สูงขึ้นเกือบ 1 องศาเซลเซียส และคาดการณ์ว่าอีก 100 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มที่อุณหภูมิของโลกจะสูงขึ้นอีก 1.5 - 4.5 องศาเซลเซียส(กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2550: 1)

ศูนย์การค้าจำเป็นว่าเป็นหน่วยงานเอกชนที่มีจำนวนมากและกระจายทุกพื้นที่ในประเทศไทยการดูแลแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของศูนย์การค้า เปรียบเสมือนเป็น ภารกิจของศูนย์การค้า เช่น กฎหมายเกี่ยวกับอาคาร ซึ่งอาคารขนาดใหญ่หลายแห่งต้องจัดให้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การบำรุงรักษา การแข่งขันทางธุรกิจ ภาพลักษณ์ขององค์กร ความต้องการของลูกค้า เป็นต้น (สุเทพ ธีรศาสตร์ 2540: -3-2—3-5) โดยมีสิ่งกระตุ้นและผลักดันทำให้เกิดการจัดการสิ่งแวดล้อมในประเด็นต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

ลูกค้า/ผู้บริโภค เป็นแรงกดดันที่สำคัญ ผู้บริโภคที่มีจิตสำนึกสูงจะต้องการสินค้าที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด, ผู้ลงทุน/ตลาดหลักทรัพย์ การดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อมจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน เนื่องจากนักลงทุนจะพิจารณาเงื่อนไขการพัฒนาแบบยั่งยืนการดำเนินการด้วยต้นทุนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพและความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้, สุขภาพและความปลอดภัย การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมจะช่วยลดอุบัติเหตุและผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ทั้งต่อชุมชนและพนักงาน มีผลต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ส่งเสริมให้ขายสินค้าและบริการได้มากขึ้น, ประสิทธิภาพของการผลิต การดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อมจะทำให้ประสิทธิภาพของการผลิตดีขึ้นมีของเสียลดลง ช่วยลดต้นทุนการผลิต ช่วยให้ข้อมูลที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ, ข้อกีดกันทางการค้า การจัดการสิ่งแวดล้อมอาจถูกใช้เป็นเงื่อนไขในการเลือกซื้อสินค้าผู้ซื้อจะสั่งซื้อสินค้าที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าและจากองค์กรที่มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการศูนย์การค้าที่ได้มีการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนในลักษณะต่าง ๆ มีผลสำเร็จเพียงไร ประสบ ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการดังกล่าวมีประการใดและยังมีแนวทางในการดำเนินการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนต่อไปอย่างไร



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการจัดการของศูนย์การค้าในการป้องกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ตลอดจนปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อการจัดการดังกล่าว
- 2) เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานป้องกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้าอย่างเป็นรูปธรรม

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

1) การเลือกศูนย์การค้าเพื่อเป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกศูนย์การค้าที่เป็นสำนักงานใหญ่เพื่อเป็นกรณีศึกษา โดยพิจารณาจาก ประเภทของศูนย์การค้า และผลของการบริหารจัดการด้านการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน โดยทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ศูนย์การค้าเป็นกรณีศึกษา 11 แห่ง คือ ศูนย์การค้ามาบุญครอง ศูนย์การค้าสยามพารากอน ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ศูนย์ค้าส่งเดอะแพลทินัมแฟชั่นมอลล์ ศูนย์การค้าบิ๊กซี ศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ศูนย์การค้าโลตัส ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ และ ศูนย์การค้าซีคอนสแควร์ โดยเฉพาะศูนย์การค้าที่มีสาขา เช่น โลตัส เซ็นทรัล เดอะมอลล์ บิ๊กซีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาจากส่วนกลางและนโยบายไปใช้กับสาขาต่าง ๆ ในต่างจังหวัดทั่วประเทศ

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานระดับหัวหน้างานในศูนย์การค้าต่าง ๆ ควบคู่กับการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ รวมถึงการสังเกตการณ์ในพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพพื้นที่และการปฏิบัติงานของศูนย์การค้า ตลอดจนผลสำเร็จในการจัดการสิ่งแวดล้อมของศูนย์การค้าตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการพลังงาน/

และการป้องกันแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนในศูนย์การค้า วิธีการบริหารจัดการโดยทำการศึกษาจาก ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์การค้า เอกสารรายงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของศูนย์การค้า รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อตกลงและอนุสัญญาในการป้องกันแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษา

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานระดับหัวหน้างานและลูกค้า โดยในศูนย์การค้าแต่ละแห่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ ผู้บริหารศูนย์การค้า ได้แก่ พนักงานระดับบริหารของศูนย์การค้า ซึ่งรับผิดชอบงานด้านอาคาร สิ่งแวดล้อมและพลังงาน แห่งละ 1 คน (รวม 11 คน) 2) พนักงานระดับหัวหน้างานของศูนย์การค้า ได้แก่ พนักงานของศูนย์การค้าที่รับผิดชอบงานด้านอาคารสิ่งแวดล้อมและพลังงาน แห่งละ 1 คน (รวม 11 คน) 3) ลูกค้าที่มาใช้บริการในศูนย์การค้าต่าง ๆ แห่งละ 2 คน รวม 22 คน

4) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร, พนักงาน และลูกค้า โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงาน ทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) การสัมภาษณ์ลูกค้าใช้ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยคำถามประกอบด้วยประเด็นคำถามสำคัญ ๆ ตามประเด็นของ (P D C A) และ Swot Analysis ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์ ด้านแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม (Plan) ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Act) การตรวจรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อม (Auditing and Certification) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อการดำเนินการของศูนย์การค้า

การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดประเด็นและข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ดังตารางด้านล่าง

สำหรับแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารได้กำหนดเกณฑ์สำหรับการผ่านเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 60 ตัวดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์สำหรับแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
46- 60	ดีมาก
31 - 45	ดี
16 - 30	ค่อนข้างดี
0 - 15	ควรปรับปรุง

สำหรับแบบสัมภาษณ์พนักงานได้กำหนดเกณฑ์สำหรับการผ่านเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 38 ตัวดังนี้



ตารางที่ 2 เกณฑ์สำหรับแบบสัมภาษณ์พนักงาน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
28.8 – 38	ดีมาก
19.2 – 28.7	ดี
9.6 – 19.1	ค่อนข้างดี
0 – 9.5	ควรปรับปรุง

สำหรับแบบสัมภาษณ์ลูกค้าได้กำหนดเกณฑ์สำหรับการผ่านเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 17 ตัวดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์สำหรับแบบสัมภาษณ์ลูกค้า

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
13 – 17	ดีมาก
9 - 12	ดี
5 – 8	ค่อนข้างดี
0 – 4	ควรปรับปรุง

เกณฑ์การให้คะแนน

ดำเนินการ/มีตามตัวบ่งชี้ได้ 1 คะแนน

ไม่ได้ดำเนินการ/ไม่มีตามตัวบ่งชี้ได้ 0 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกต ใช้วิธีการการเปรียบเทียบข้อมูลกับแนวคิดความเห็นจากแหล่งต่าง ๆ (Bryman, 2001: 387-395) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานของศูนย์การค้า รวมทั้งลูกค้า ข้อมูลจากการสังเกตในพื้นที่และข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การ วิเคราะห์ 2 วิธีดังนี้

1) การวิเคราะห์การจัดการสิ่งแวดล้อมและปัญหาภาวะโลกร้อน ทำการวิเคราะห์โดย พิจารณาประเด็นการจัดการตามที่เสนอไว้โดยกรอบแนวคิด Demming ซึ่ง พิจารณาการดำเนินการของศูนย์การค้าใน 4 มิติ คือ การวางแผน การนำไปปฏิบัติและดำเนินการ/การตรวจสอบ และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์การค้า วิเคราะห์ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์การค้า โดยปัจจัยภายในที่ศึกษาได้แก่ผู้บริหารองค์กร บุคลากร งบประมาณที่จัดสรร การจัดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ จุดแข็ง จุดอ่อนและแนวทางการลดจุดอ่อน ส่วนปัจจัยภายนอกที่ทำการวิเคราะห์ได้แก่ โอกาส ภัยคุกคาม และมาตรการในการลดภัยคุกคาม สภาพพื้นที่ ความร่วมมือจากชุมชน ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (ชัยยุทธ์ ชินกุล, 2537 อ้างถึงใน จำลอง โพธิ์บุญ, 2547 : 192)

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นวิธีหลักที่นิยมใช้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลว่ามาจากแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสอดคล้อง ตรงกันของข้อมูลจากหลากหลายวิธี ดังนี้ (สุพรรณิ ไชยอำพร, 2552: 114)

1) สามเส้าของแหล่งข้อมูล (Data Triangulation) ได้แก่ ผู้บริหารของศูนย์การค้า เจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า และประชาชนที่มาใช้บริการ

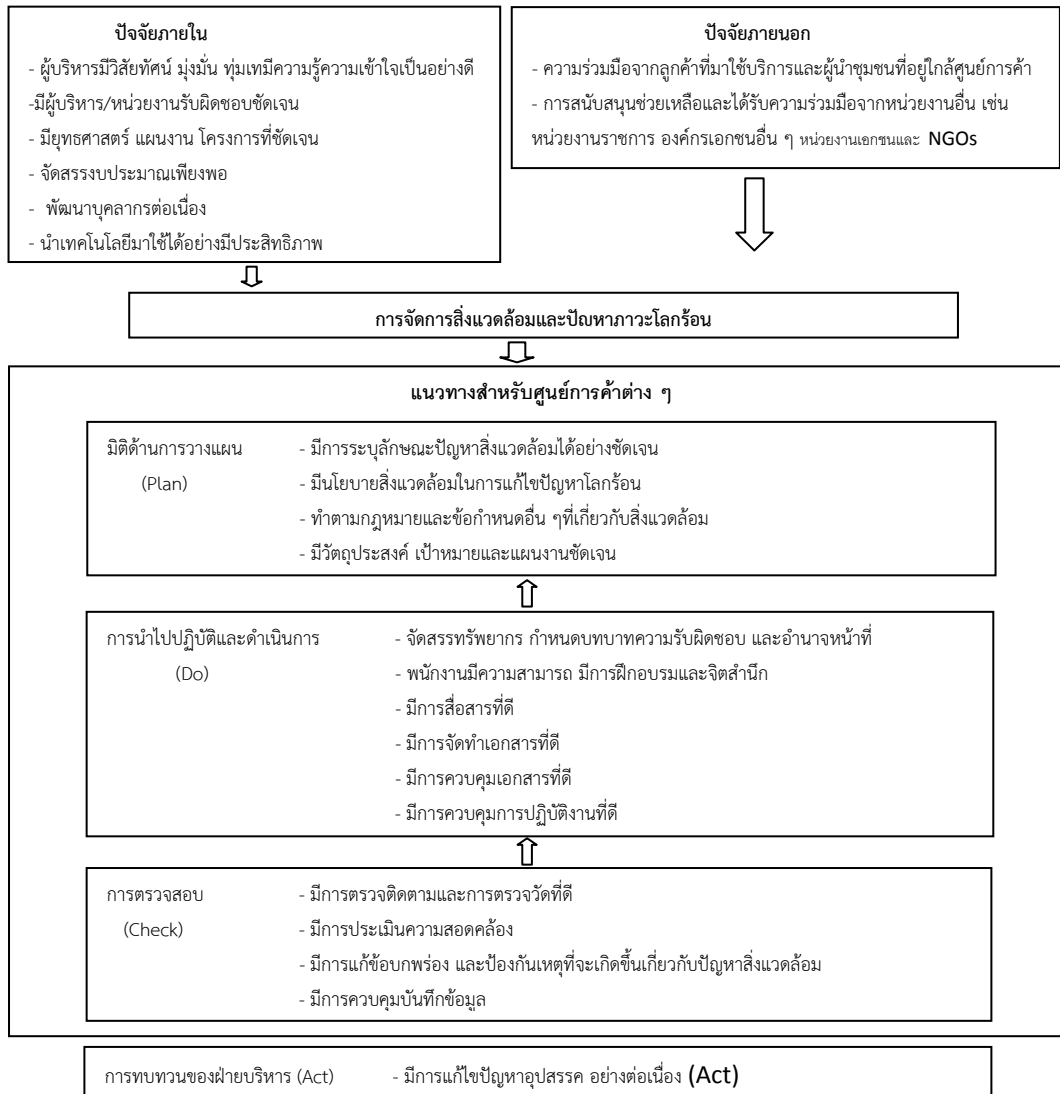
2) สามเส้าของวิธีการ (Methodological Triangulation) ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้อง

3) สามเส้าด้านผู้ศึกษา (Investigator Triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลว่าถ้าเปลี่ยนผู้เก็บข้อมูลเป็นผู้อื่นที่ไม่ใช่ผู้ศึกษา ข้อมูลที่ได้ควรจะตรงกัน (Ashatu H. 2009)



ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องศูนย์การค้ากับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการลดปัญหาโลกร้อนสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การจัดการของศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งในป้องกันแก้ไข ปัญหาสิ่งแวดล้อมและลดปัญหาโลกร้อน พิจารณาตามมิติ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน (Planning) 2) ด้านการนำไปปฏิบัติ และดำเนินการ (Implementation and Operation) 3) ด้านการตรวจสอบ (Checking) 4) ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Executive Review) รวมถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้าจำนวนตัวบ่งชี้สำหรับแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหาร 60 ตัวบ่งชี้, พนักงาน 38 ตัวบ่งชี้, ลูกค้า 17 ตัวบ่งชี้ มีผลดังนี้

ด้านการวางแผน (Planning) จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าแต่ละแห่งให้ความสำคัญกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับพื้นที่และจำนวนสาขาที่มี ซึ่งศูนย์การค้าทุกศูนย์การค้ามีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมชัดเจนและสอดคล้องกับ ISO14001 2) ด้านการนำไปปฏิบัติและดำเนินการ (Implementation and Operation) พบว่าศูนย์การค้าทุกที่จะมีคณะกรรมการรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการตรวจสอบ (Checking) พบว่าทุกศูนย์การค้ามีการตรวจสอบการทำงานในเรื่องที่ได้รับมอบหมายในเรื่องสิ่งแวดล้อมและเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Executive Review) พบว่าฝ่ายบริหารของศูนย์การค้าให้ความสนใจในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี สรุปผลการสัมภาษณ์ได้ตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพนักงานและลูกค้า

ชื่อศูนย์การค้า	คะแนนที่ได้ในส่วนฝ่ายบริหาร	คะแนนที่ได้ในส่วนพนักงาน	คะแนนที่ได้ในส่วนลูกค้า
1 ศูนย์การค้ามาบุญครอง	ดีมาก(50)	ดีมาก(30)	ค่อนข้างดี(7)
2 ศูนย์การค้าสยามพารากอน	ดีมาก(52)	ดีมาก(31)	ค่อนข้างดี(6)
3 ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์	ดีมาก(49)	ดีมาก(32)	ค่อนข้างดี(5)
4 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์	ดีมาก(58)	ดีมาก(35)	ค่อนข้างดี(7)
5 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต	ดีมาก(55)	ดีมาก(34)	ค่อนข้างดี(8)
6 ศูนย์ค้าส่งแฟลทินัมแพชั่นมอลล์	ดีมาก(54)	ดีมาก(33)	ค่อนข้างดี(7)
7 ศูนย์การค้าบิ๊กซี	ดีมาก(52)	ดีมาก(31)	ค่อนข้างดี(6)
8 ศูนย์การค้าเดอะมอลล์	ดีมาก(51)	ดีมาก(29)	ค่อนข้างดี(6)
9 ศูนย์การค้าโลตัส	ดีมาก(50)	ดีมาก(32)	ค่อนข้างดี(7)
10 ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์	ดีมาก(47)	ดีมาก(29)	ค่อนข้างดี(6)
11 ศูนย์การค้าซีคอนสแควร์	ดีมาก(48)	ดีมาก(31)	ค่อนข้างดี(6)
ระดับเฉลี่ย	ดีมาก(51.45)	ดีมาก(31.54)	ค่อนข้างดี(6.45)

ศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งมีการจัดการสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ฝ่ายบริหารและพนักงานในระดับดีมาก ในส่วนลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่ไม่ดีมากเพราะสาเหตุการประชาสัมพันธ์เรื่องสิ่งแวดล้อมของศูนย์การค้าส่วนใหญ่ยังไม่แพร่หลายมาก ประเด็นที่ผู้บริหารศูนย์การค้าควรพิจารณาคือประเด็นของลูกค้า เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าจะไม่ทราบว่าศูนย์การค้ามีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน (Planning) 2) ด้านการนำไปปฏิบัติและดำเนินการ (Implementation and Operation) 3) ด้านการตรวจสอบ (Checking) 4) ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Executive Review) ดังนั้นผู้บริหารศูนย์การค้าควรจะให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับลูกค้าได้ทราบ ในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ในส่วนการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO14001

ผลการศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการของศูนย์การค้า ในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนประกอบด้วยปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในประกอบด้วย จุดแข็งและจุดอ่อน ปัจจัยภายนอกประกอบด้วย โอกาสและข้อจำกัด ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน

ด้านผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารของศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งได้ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารมีความตระหนักเข้าใจปัญหา มีความรู้สามารถในการรับมือกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัย โอไฮโอ (สลาพร ปิ่นเจริญ, 2554: 24) โดยผู้บริหารของศูนย์การค้ามาบุญครองให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง ผู้บริหารของ

ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ, ศูนย์การค้าบิ๊กซี โลตัส แฟชั่นไอส์แลนด์ ซีคอนสแควร์ เดอะมอลล์ให้ความสำคัญกับเรื่องการป้องกันน้ำท่วมเพราะเท่าที่ผ่านมาพบกับปัญหาอุทกภัย ในส่วนของผู้บริหารศูนย์ที่เล็งให้ความสำคัญกับกิจกรรมเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน เป็นต้น การบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ นั้นผู้บริหาร หรือผู้นำองค์กรเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่ง จึงมักพบว่าการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จไม่ว่าจะมีบทบาทในฐานะเป็นผู้ริเริ่มหรือดำเนินโครงการก็ตาม (บุญแสง ชีระภากร, 2552) เช่นเดียวกับ Northouse (2001) ที่แสดงความเห็นว่าผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารที่ดีต้องมีความตระหนักในปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีการจัดระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยความสำเร็จของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นของพนักงานในทุกระดับทุกหน้าที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้บริหารสูงสุด (สยาม อรุณศรีมรกต และไกรชาติ ตันตระการอาภา, 2549) ซึ่งผู้บริหารองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จดังที่ประจักษ์กันอยู่ทั่วไป รวมทั้งในการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม (Poboon, 2007: 167) ผู้นำที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กรนั้นจะมีคุณสมบัติที่สำคัญ เช่น เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ เข้าใจลักษณะงานและปัญหา มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความมุ่งมั่น มีความคิดริเริ่ม เป็นต้น (Juító, 2002: 127 - 131) อีกทั้งภาวะผู้นำเป็นส่วนสำคัญของการบริหาร ผู้บริหารจะต้องวางแผนและจัดการ ผู้นำคือผู้ที่ทำให้คนอื่นทำงานอย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานนั้น ผู้นำต้องมีศิลปะในหลาย ๆ ด้าน (Keith, 1967 อ้างถึงใน จำลอง



โพธิ์บุญ, 2550) นอกจากนี้ผู้นำที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กรนั้นจะมีคุณสมบัติที่สำคัญ เช่น เป็นผู้มิวิสัยทัศน์เข้าใจลักษณะงานและปัญหา มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความมุ่งมั่น มีความคิดริเริ่ม เป็นต้น (เสนห์ จัยโต 2549: 127-131)

ด้านบุคลากร

พบว่าบุคลากรของศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เช่น ศูนย์การค้าเซ็นทรัลก็จะมีโปรแกรมการอบรมให้กับพนักงานตามแนวทาง ISO14001 ในส่วนของศูนย์การค้ามาบุญครองมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและพาออกไปดูงานนอกสถานที่ ในส่วนศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตก็มีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่าทุกศูนย์การค้าให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเพื่อให้มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ บุคลากรถือเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน หรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะ และวิธีในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (สมาน รังสียกฤษฎ์, 2530 :82; เชาวฤทธิ์ สาสาย, 2545 :27) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิวพา สิริจามร และจำลอง โพธิ์บุญ (2553) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลศรีราชาจังหวัดชลบุรี พบว่า ในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เทศบาลได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเทศบาลทุกระดับ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพบุคคล เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องในการแสวงหาทางเลือกปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำให้คนในองค์กรมีความสุขที่ได้เป็นสมาชิกของหน่วยงาน ให้ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายและงานที่ตนรับผิดชอบ และงานโดยรวมของหน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านการจัดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์การค้า

พบว่าศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งมีการจัดหน้าที่โครงสร้าง ความรับผิดชอบชัดเจนโดยมีผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานตัวอย่างเช่นศูนย์ค้าส่งเดอะแพลทินัมแฟชั่นมอลล์จะจัดผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการรับผิดชอบในงานด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ศูนย์การค้าเซ็นทรัลก็จะจัดผู้จัดการฝ่ายอาคารดูแลรับผิดชอบซึ่งศูนย์การค้าส่วนใหญ่จะจ้างบริษัทภายนอก เช่น บริษัทรักษาความสะอาดมาทำความสะอาดและจัดการขยะในตึก (Outsource) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มานิจ วราภาคย์, 2545: 49-50)

ด้านงบประมาณ

พบว่าศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดการสิ่งแวดล้อมทุกแห่งซึ่งงบประมาณจะอยู่ในรูปแบบงบการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องจักร งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยสรุปทุกศูนย์การค้ามีการจัดสรรงบประมาณ ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของปัทมาภรณ์ สุทธิประเสริฐ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 แห่ง มีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และมีการจัดทำนโยบาย แผนงาน และโครงการ จัดสรรงบประมาณ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างครอบคลุม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรา ยศศรี (2555) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาโครงการปลูกป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติ (บางปู) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัดพบว่า นโยบายและแผนงานมีความชัดเจน การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ งบประมาณในการดำเนินโครงการเพียงพอ มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลโครงการ การบริหารจัดการ องค์กรต่าง ๆ นั้น ผู้บริหาร หรือผู้นำน้องการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอยู่ จึงมักพบว่าการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ

ปัจจัยภายนอก

ด้านสภาพพื้นที่ พบว่าศูนย์การค้าที่อยู่ในเมือง เช่น มาบุญครอง สยามพารากอน เซ็นทรัลเวิร์ด เดอะแพลทินัมแฟชั่นมอลล์ สยามเซ็นเตอร์ จะมีปัญหาเรื่องการจัดกิจกรรมสิ่งแวดล้อม เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่จะถูกจัดกิจกรรมอื่น ๆ แต่ก็สามารถจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมได้เป็นระยะ ๆ ในส่วนศูนย์การค้าที่มีหลายสาขา เช่น โลตัส บิ๊กซี เซ็นทรัลสาขาต่างจังหวัด เดอะมอลล์สาขาต่างจังหวัด ก็จะมีปัญหาในแต่ละสภาพพื้นที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งแนวทางในการจัดการคือการจัดกิจกรรมภายนอกร่วมกัน เช่น กิจกรรมปลูกป่าชายเลน เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญทิพย์ เหล่าบุญเจริญ สุมาลี รุ่งศรีสุทธีวงศ์ และจริยา ทับเอี่ยม (2539) ได้ศึกษาเรื่องผลของการใช้กลยุทธ์การตลาด เพื่อสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคและต่อทัศนคติของผู้ประกอบการ (2539) พบว่า ผู้บริโภคมีความเห็นว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ควรแก้ไขเป็นอันดับต้น ๆ คือ ปัญหามลภาวะทางอากาศ ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรป่าไม้ และปัญหาขยะมูลฝอย ส่วนลักษณะของวิธีการหรือกลยุทธ์ของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ดีจะเป็นเรื่องของการไม่ทิ้งขยะ สิ่งสกปรกในแม่น้ำลำคลองและการใช้น้ำมันไร้สารตะกั่ว สำหรับลักษณะที่สำคัญ



ของสินค้าที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้บริโภค เห็นว่าจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่แท้จริง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรพันธ์ สวัสดิ์พรรค (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อองค์ธุรกิจที่ใช้นโยบายการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม พบว่าทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับบางประเด็นของนโยบายการตลาดเพื่อสังคม และเมื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์ธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการศูนย์การค้าจะให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมทุกศูนย์การค้า

ด้านความร่วมมือของชุมชน

ส่วนใหญ่ร้านค้าที่อยู่ในศูนย์การค้าจะเป็นร้านค้าเช่า ดังนั้นแนวทางในการขอความร่วมมือก็จะสามารถทำได้แต่ไม่ทั่วถึง เพราะแต่ละร้านค้าก็ต้องเปิดจำหน่ายสินค้าทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์การค้าจัดได้ ในส่วนของชุมชนรอบศูนย์การค้าจะสามารถจัดกิจกรรมได้กับชุมชนที่อยู่ใกล้ศูนย์การค้า ตัวอย่างเช่นศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตจะมีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการจัดร้านรวมถึงการจัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น พาลูกค้าและพนักงานไปปลูกป่าชายเลน การรับซื้อขยะ Recycle ส่วนศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ดจะมีกิจกรรมภายในอาคารร่วมกับชุมชน เช่นการรณรงค์ใช้ถุงผ้าเป็นต้น ในเรื่องความร่วมมือกับชุมชนทุกศูนย์การค้าให้ความสำคัญในการทำกิจกรรมในเรื่องนี้ในการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น ประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญ และการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องคำนึงถึงการให้ความสำคัญต่อโครงการของประชาชน และพิจารณาความสามารถทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจและความสะดวกของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วม (อรทัย กิกผล และสุมาลย์ ขาวนา, 2551) สอดคล้องกับผลการศึกษาของศราพร ไกรยะปักษ์ (2552) ได้ศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการพลังงานชุมชนพบว่า ความรู้ความเข้าใจเรื่องพลังงานจะนำไปสู่ความตระหนักในเรื่องพลังงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้พลังงานต่อไป ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนจะเกิดขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ และทวิสุข แสนสุข (2531: 93-98) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องบทบาทขององค์กรในท้องถิ่นที่มีต่อการบริหารและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาจังหวัดพะเยาพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมนั้น องค์กรในท้องถิ่นส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาชนส่วนใหญ่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นกว่าเดิม

ด้านความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ

ศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งจะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ทางราชการเป็นอย่างดีเช่นศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ดจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงานกับกรมพลังงานทดแทน ในส่วนของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตก็จัดกิจกรรมร่วมกับจังหวัดในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมการคัดแยกขยะ ศูนย์การค้าพารากอนก็จัดกิจกรรมรณรงค์ใช้ถุงผ้า ศูนย์การค้าเดอะแพลทินัมแพชั่นมอลล์จัดกิจกรรมไม่สูบบุหรี่เป็นต้น สรุปได้ว่าศูนย์การค้าทั้ง 11 แห่งได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของนรินทร์ ฤทธิรงค์ (2543 : 54) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความตระหนักขององค์กรทางสังคมในบริเวณตอนกลางลุ่มน้ำปาดานต่อการจัดการขยะ : กรณีศึกษา ตำบลลิ่งชัน ตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา และตำบลม่วงเตี้ย จังหวัดปัตตานีพบว่า เพศ อายุ มีผลต่อ ความตระหนักต่อการจัดการขยะขององค์กรทางสังคมและสอดคล้องกับ สอดคล้องกับการศึกษาของจำลอง โพธิ์บุญ (2556) ได้ศึกษาเรื่องของการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน พบว่าแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการป้องกันแก้ไข ปัญหาโลกร้อนทั้ง 2 ด้านทั้งการปรับตัวหรือแก้ไข ปัญหา (Adaptation) และการบรรเทาปัญหา (Mitigation) 2) ด้านกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ การสร้างความตระหนักและสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรและประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่การมีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สรุปคือในด้านการบริหารจัดการ เรื่องการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางในการลดปัญหาภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้า ทั้ง 11 แห่ง โดยพิจารณา 4 มิติ ของการบริหารจัดการรวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้า ได้แนวทางสำหรับผู้ประกอบการศูนย์การค้าต่าง ๆ ดังนี้

แนวทางในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

1) ด้านการวางแผน (Planning) จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าแต่ละแห่งให้ความสำคัญกับการป้องกันและแก้ไข ปัญหาภาวะโลกร้อนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับพื้นที่และจำนวนสาขาที่มี ซึ่งศูนย์การค้าทุกศูนย์การค้ามีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมชัดเจน



และสอดคล้องกับ ISO14001 2) ด้านการนำไปปฏิบัติและดำเนินการ (Implementation and Operation) จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าทุกที่จะมีคณะกรรมการรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเซ็นทรัลได้รับ ISO 14001 แล้วจะมีความพร้อมในเรื่องการจัดกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนศูนย์การค้าอื่นก็จะเป็นในรูปแบบคณะกรรมการอื่นซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ประชุมเรื่องสิ่งแวดล้อมได้ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบ 3) ด้านการตรวจสอบ (Checking) จากการศึกษาพบว่าทุกศูนย์การค้ามีการตรวจสอบการทำงานในเรื่องที่ได้รับมอบหมายในเรื่องสิ่งแวดล้อมและเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีเครื่องมือวัดหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามาวัดและมีการบันทึกและรายงานต่อผู้บริหาร 4) ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Executive Review) จากการศึกษาพบว่าฝ่ายบริหารของศูนย์การค้าให้ความสนใจในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี 5) เรื่องการตรวจรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่าศูนย์การค้าเซ็นทรัลเป็นศูนย์การค้าที่ประกาศว่าได้ ISO14001 อย่างเป็นทางการในขณะที่ศูนย์การค้าอื่นก็มีแนวทางปฏิบัติตามมา 6) จุดแข็งของศูนย์การค้า พบว่าผู้บริหารทุกคนให้ความสนใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมและเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีงบประมาณที่จะสนับสนุนทุกกิจกรรม 7) จุดอ่อนของศูนย์การค้า พบว่าบางสถานที่ที่มีปัญหาเรื่องมลชนกล่าวคือมีการต่อต้านของกลุ่มผู้ประกอบการค้าปลีกบางพื้นที่ในต่างจังหวัดและการไม่ได้จัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง 8) แนวทางลดจุดอ่อน พบว่าหลายศูนย์การค้ามีแนวทางบริษัทภักดีเข้ามาทำให้ช่วยในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างมลชนได้ 9) โอกาสในอนาคตของศูนย์การค้า ศูนย์การค้ามีโอกาสเติบโตได้อย่างต่อเนื่องดังนั้นการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการศูนย์การค้าที่จะเปิดใหม่ 10) ภัยคุกคามในอนาคต หากศูนย์การค้าไม่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีพอก็จะมีปัญหาทั้งภาครัฐและเอกชนรวมถึงมลชนต่าง ๆ ทำให้เป็นปัญหาใหญ่ได้ 11) มาตรการป้องกันและบรรเทาภัยคุกคามในอนาคต ศูนย์การค้าต้องกันมารวมกันเช่นสมาคมศูนย์การค้าไทยทำกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมร่วมกัน กิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน และมุ่งมั่นเข้าสู่ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของศูนย์การค้า

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติการ

1) ศูนย์การค้าที่ต้องการประสบความสำเร็จในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนจะต้องเริ่มต้นจากการที่ผู้นำของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและมีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างจริงจังต่อเนื่อง จึงทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จได้

2) การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนให้สำเร็จนั้น ผู้บริหารศูนย์การค้าต้องกำหนดนโยบาย แผน และโครงการให้ชัดเจนและสอดคล้องไปกับการพัฒนาของภาครัฐ และชุมชน ต้องมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในส่วนบุคลากรต้องกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนและมีจำนวนเพียงพอ ต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนประสบผลสำเร็จและมีความยั่งยืน

3) การมีส่วนร่วมของลูกค้าและชุมชนใกล้พื้นที่ศูนย์การค้า โดยดึงแกนนำและลูกค้าที่เป็นสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนโดยสร้างโอกาสตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับประชาชนที่อยู่ใกล้ศูนย์การค้า ซึ่งจะเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

4) การให้ความสำคัญกับหน่วยงานภายนอก เช่น ภาคราชการและเอกชนต่าง ๆ ที่เข้ามาติดต่อร่วมดำเนินการทำกิจกรรมร่วมกัน จะช่วยให้ศูนย์การค้าสามารถดำเนินการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะหน่วยงานเหล่านั้นสามารถสนับสนุนศูนย์การค้าในด้านวิชาการ การดำเนินงานการบริหารจัดการและทรัพยากรต่าง ๆ

5) การทบทวนแผนการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องจะทำให้การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนของศูนย์การค้าได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงการตั้งเป้าหมายในแต่ละขั้นตอนและประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ จะช่วยให้ทิศทางของการจัดการปัญหาภาวะโลกร้อนชัดเจนยิ่งขึ้น

6) ผู้บริหารศูนย์การค้าต้องนำพาทิศทางการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานอื่นที่จะตามมาเช่น ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาในเรื่องบทบาทของศูนย์การค้าในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ได้อย่างยั่งยืน รวมถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียงกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทและการศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับศูนย์การค้าขนาดเล็ก เช่น ศูนย์การค้าสาขาตามสถานีบริการน้ำมันของเทสโก้โลตัส เซเว่น-อีเลเวน และ แฟมิลีมาร์ท เป็นต้น



เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. 2550. แนวทางแก้ไขภาวะโลกร้อน. ค้นวันที่ 4 พฤศจิกายน 2550 จาก <http://www.deqp.go.th/Greenhouse/protect.jsp?languageID=th>
- จำลอง โพธิ์บุญ. 2547. การบริหารโครงการสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์เนตรการพิมพ์.
- จำลอง โพธิ์บุญ. 2556. การจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหามลภาวะโลกร้อน. กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จำลอง โพธิ์บุญ. 2550. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี : ศึกษากรณีเทศบาลนครพิษณุโลก. วารสารร่มพฤษภ, 26 (3) 1-39
- เชาวฤทธิ์ สาสาย. 2545. การบริหารจัดการองค์กร : กรณีศึกษาเครดิตยูเนียนในเขตมิสซังคาทอลิก อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ ฤทธิรงค์. 2543. ความตระหนักขององค์กรทางสังคมในบริเวณตอนกลางลุ่มน้ำปาดานีต่อการจัดการขยะ : กรณีศึกษา ตำบลลั้งชัน ตำบลท่าสาปจังหวัดยะลา และตำบลม่วงเตี้ย จังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2543: 54)
- บุญแสง ชีระภากร. 2552. ภาวะผู้นำและการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมาภรณ์ สุทธิประเสริฐ. 2555. การจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพ็ญทิพย์ เหล่าบุญเจริญ, สุมาลี รุ่งศรีสุทธีวงศ์, และจรรยา ทับเอี่ยม. 2539. ผลของการใช้กลยุทธ์การตลาด เพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคและต่อทัศนคติของผู้ประกอบการ. ปัญหาพิเศษ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มานิจ วราภาคย์. 2545. องค์กรแบบราชการตายแล้ว. กรุงเทพฯ : มติชน
- วชิรา ยศศรี. 2555. การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาโครงการปลูกป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติ (บางปู) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิชาการค้นคว้าอิสระคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช วิวัชนิภาวรรณ และทวิสุข แสนสุข. 2531. บทบาทขององค์กรในท้องถิ่นที่มีต่อการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2531: 93-98)
- ศิวพา สิริจามร และจำลอง โพธิ์ บุญ. 2553. ธรรมชาติของการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม. 6 (มกราคม-มิถุนายน): 52-57
- ศราพร ไกรยะปักษ์. 2552. รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการพลังงานชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมาน รังสิโยภุช. 2530. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.
- สถาพร ปิ่นเจริญ. 2554. ภาวะผู้นำกับการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- สุเทพ อิศาสตร. 2540. มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2540: -3-2—3-5)
- เสน่ห์ จุ้ยโต. 2545. องค์การสมัยใหม่. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพรรณิ ไชยอำพร. 2552. การวิจัยเชิงคุณภาพ : แนวความคิดวิธีการ และการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร : ประยูรสาส์นไทย การพิมพ์.
- สยาม อรุณศรีมรกต และไกรชาติ ตันตระการอาภา. 2549. การตรวจประเมินระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2004 ภายในองค์กร. นครปฐม : คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรพันธ์ สวัสดิพรรณ. 2545. ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรธุรกิจที่ใช้นโยบายการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.



- Ashatu H.2009.The use of Triangulation in Social Sciences Research : Can qualitative and quantitative methods be combined?.Retrived August 14,2016 from http://jcsw.no/local/media/jcsw_issue_20009_1_8_article.pdf
- Bryman,A. 2001. **Qualitative Research Methods for the Social Sciences**. Boston: Allyn and Bacon.
- Colaizzi, P.F. 1978. **Existential Phenomenological Alternatives for Phychology**. R vaik and M King. eds. New York: Oxford University Press.
- Juito, S. 2002. **Modern Organization**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai).
- Northouse, P. G. 2001. **Leadership : Theory and Practice**. nd. Thousand Oaks, CA: Sage
- Poboorn, C. 2007. **Community Participation in Resources and Environmental Management [InThai]**. Journal of Environmental Management. 3(1) : 141 - 174.
- Rangsiyokrit, S. 1987. **General knowledge of Human Resource Management [In Thai]**. Office Of Civil Service Commission.
- Sarsai, C. 2002. **Organization Management : A Case Study of Credit Union in Missang Catholic, Ubon ratchathani. Unpublished**. Master's Thesis National Institute of Development Administration. (In Thai).
- UNFCCC. 2008. CDM Statistics. **CDM**. Retrieved on 21 March 2008 from <http://cdm.unfccc.int/Statistics/index.html>