

บทความวิจัย

ความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำ
ในการใช้บริการมื้ออาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธรรมณูญ วิศิษฐ์ศักดิ์* และสุธินี มงคล**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: Prince_jpn@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารที่มีการเดินทางอยู่เป็นประจำในประเด็นการรับบริการอาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน มีการเดินทางในเส้นทางในประเทศและต่างประเทศรวมกันเกิน 50,000 ไมล์ต่อปีหรือเทียบเท่าตามเกณฑ์ของแต่ละสายการบิน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 20 ท่านจากหลากหลายอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจโดยสามารถอภิปรายเหตุผลสนับสนุนออกมาได้เป็น 5 หัวข้อใหญ่ได้แก่ 1.มีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม 2.เกิดความภาคภูมิใจในสายการบิน 3.มีความปลอดภัยมากกว่า 4.ไม่ได้มีความคาดหวังกับบริการอื่นนอกเหนือจากการขนส่ง 5.การลดต้นทุนของสายการบินซึ่งอาจนำไปสู่การลดราคาของบัตรโดยสารได้ และร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจโดยสามารถอภิปรายเหตุผลสนับสนุนออกมาได้เป็น 5 หัวข้อเช่นเดียวกัน ซึ่งได้แก่ 1.ขาดความสะดวกสบายในเรื่องของการใช้งาน 2.ไม่มั่นใจในเรื่องของความสะอาด 3.ไม่มั่นใจว่าจะเป็นการสร้างขยะเพิ่มหรือไม่ 4.เสียภาพลักษณ์ของสายการบิน 5.ไม่เชื่อมั่นในนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมของสายการบิน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยได้แก่สายการบินควรพิจารณาเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนี้อย่างทั่วถึงแก่ผู้โดยสารเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ธุรกิจสีเขียว, ความพึงพอใจของผู้โดยสาร, เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม, การบริการอาหารบนเครื่องบิน

Received: May 31, 2024, **Revised:** June, 25, 2024, **Accepted:** June, 27, 2024

* Corresponding author

**ผศ. ดร.

THE SATISFACTION OF THAI FREQUENT TRAVELERS OVER THE USE OF ENVIRONMENTALLY FRIENDLY TABLEWARE AND CUTLERY FOR IN-FLIGHT MEAL SERVICES

Tammanoon Wisitsak and Suthinee Mongkol***

School of Business Administration, Sripatum University

E-mail: Prince_jpn@hotmail.com

Abstract

This research aims to study the satisfaction of the frequent travelers in a topic of the use of environment- friendly tableware and cutlery during the in-flight meal services. The sample group is the elite member of several airlines who have been traveling more than 50,000 miles on both domestic and international flights each year or equivalent, depending on the airline's membership regulations. This is qualitative research. The data was conducted by an in-dept interview from 20 people from various professions.

The result shows 70% of the sample group satisfied the use of environment- friendly tableware and cutlery during the in-flight meal services and can be analyzed into five main supportive reasons including, 1. being part of the campaign, 2. being proud of the airlines they fly with, 3. more safety, 4. no other expectations apart from a transportation service, 5. a cost reduction for the airlines which could lead to a lower cost of ticket price. However, 30% of the sample group disagreed or unsatisfied and the conducted data can be analyzed into five main supportive reasons as well. They are 1. lack of convenience, 2. uncertainty of cleanliness, 3. uncertainty of generating more waste, 4. bad image for the airlines, and finally, 5. uncertainty of airline environmental protection policy. The recommendation from the research includes a proper communication from the airlines to their passengers regarding the environmental issue in order to escalate the clear understanding which can lead to a higher satisfaction from passengers.

Keywords: Green Business, Passenger's Satisfaction, Environment-Friendly, In-flight Meal Service

* Corresponding author

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันเริ่มกลับเข้าสู่ภาวะปกติหลังจากล้นได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิดในช่วงที่ผ่านมา เที่ยวบินจำนวนมหาศาลกลับมาขึ้นบินในแต่ละวันตามความต้องการของผู้โดยสาร ยังมีการเดินทางและมีเที่ยวบินมากขึ้นเท่าไร ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมของโลกย่อมมีมากขึ้นตาม (Almeida, et al., 2018, ถูกอ้างอิงใน Pertiwi and Harmawan (2022)) ในแต่ละครั้งที่เครื่องยนต์ของเครื่องบินขับเคลื่อนจะมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และไนโตรเจนไดออกไซด์ออกมา (Søvde, et al., 2014, Schürmann, et al., 2007, Klapmeyer, et al., 2012, ถูกอ้างอิงใน Yusaf, et al., 2022) ซึ่งก๊าซเหล่านี้ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ อย่างไรก็ตามผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบินไม่ได้เกิดขึ้นจากเครื่องยนต์เท่านั้น ยังมาจากกิจกรรมการดำเนินงานและการบริการบนเครื่องบินอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การใช้วัสดุสิ้นเปลืองบนเครื่องบินไม่ว่าจะเป็นแก้วน้ำหรืออุปกรณ์การรับประทานอาหาร จาน ชาม มีด ช้อน ส้อมที่ทำจากพลาสติก รวมไปถึงอาหารที่เตรียมไว้แล้วเหลือทิ้งในแต่ละเที่ยวบิน (Yusaf, et al., 2022).

ปี 2015 องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้ออกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือที่เรียกในภาษาอังกฤษว่า Sustainable Development Goals (SDGs) โดยได้รับการรับรองจากประเทศสมาชิกทั้ง 193 ประเทศ เพื่อบรรลุเป้าหมายเหล่านี้ร่วมกันภายใน 15 ปี โดยมีจุดประสงค์เพื่อยกระดับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรโลก ในบทความวิจัยชิ้นนี้ขอยก 5 จาก 17 เป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับมิติด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุดมาแสดงซึ่งได้แก่

1. เป้าหมายที่ 6 “สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาล ให้มีการจัดการอย่างยั่งยืนและมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน” (Clean Water and Sanitation)
2. เป้าหมายที่ 12 “สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน” (Responsible Consumption and Production)
3. เป้าหมายที่ 13 “ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น” (Climate Action)
4. เป้าหมายที่ 14 “อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” (Life Below Water)
5. เป้าหมายที่ 15 “ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้กับการกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียมลพิษทางชีวภาพ” (Life On Land)

โดยเป้าหมายทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ทางองค์การสหประชาชาติมีนโยบายให้ทุกประเทศบนโลกนำไปปฏิบัติร่วมกันให้เป็นวาระแห่งชาติ ไม่ใช่แค่เฉพาะประเทศที่ยากจน เราจึงเห็นการนำ SDGs นี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการต่อรอง ชี้วัด สร้างกฎกติกา ไม่ว่าจากภาครัฐและเอกชน ให้หน่วยงานและองค์กรมีความกระตือรือร้นในการร่วมกันพัฒนาหรือแข่งขันกันเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่สมควรหรือขัดต่อการบรรลุเป้าหมาย (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2024)

สายการบินในฐานะที่เป็นผู้สร้างผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อมของโลกจึงไม่ได้อยู่นิ่งเฉย มีการผลักดันและสร้างความพยายามในการบริหารจัดการธุรกิจของตัวเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อยกระดับความสมดุลและรักษาสีเขียว นักวิชาการ Konadu et al. (2020), ถูกอ้างอิงใน Amankwah-Amoah (2020) กล่าวว่า นโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมและธุรกิจสีเขียว (Green Business Practices) ขององค์กรจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาพลักษณ์และชื่อเสียง เช่นเดียวกันกับนักวิชาการ Hacimustafaoğlu (2021) ที่แสดงความเห็นว่า กลุ่ม

ลูกค้าในตลาดธุรกิจสีเขียวกำลังเจริญเติบโต อ้างอิงข้อมูลจาก Durugbo and Amankwah-Amoah, 2019, ถูกอ้างอิงใน Amankwah-Amoah, 2020 เมื่อพูดถึงธุรกิจสีเขียว ในปัจจุบันองค์กรมีการการออกแบบผลิตภัณฑ์ ข้าวของเครื่องใช้ รวมไปถึงขั้นตอนการผลิต ให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพในการรักษาสິงแวดล้อมมากขึ้น ทีมวิจัยได้รวบรวมตัวอย่างการนำวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาให้บริการในร้านอาหารของสายการบินในหลากหลายภูมิภาคทั่วโลกมาแสดงในส่วนต่อไปนี้

สายการบินลอตโปลิชแอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติโปแลนด์ มีการใช้ที่คนเครื่องดื่มร้อน ชา กาแฟที่ทำจากไม้ แทนพลาสติก รวมไปถึงของบรรจุอุปกรณ์มาจากวัสดุรีไซเคิลที่ไร้สารตกค้างและมีแผนในอนาคตอันใกล้ที่จะเปลี่ยนแก้วน้ำใส่เครื่องดื่มทุกชนิดเป็นแก้วกระดาษแบบ 100% ซึ่งสามารถย่อยสลายได้ง่ายกว่า (Lot Polish Airlines, 2024)

สายการบินลิงคโพรแอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติสิงคโปร์ มีการปรับใช้นโยบายสำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการบินต่ำกว่า 3.5 ชั่วโมง เสิร์ฟอาหารโดยใช้ภาชนะที่มีความคล้ายคลึงกับกล่องอาหารเบนโตะแบบญี่ปุ่น ซึ่งทำมาจากวัสดุที่ย่อยสลายได้และแปรสภาพกลายเป็นเม็ดกลมเล็กเพื่อนำไปผลิตเชื้อเพลิงจากขยะมูลฝอยในขั้นตอนต่อไป (Karplus, 2022) นอกจากนี้มีการนำอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่ทำจากไม้เข้ามาให้บริการในชั้นประหยัด ซึ่งทั้งวัสดุเหล่านี้จะทำให้น้ำหนักโดยรวมของการบริการอาหารบนเครื่องทั้งหมดลดลงถึงครึ่งหนึ่ง (Wong, 2022)

สายการบินเคแอลเอ็ม รอยัล ดัตช์ แอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติเนเธอร์แลนด์ มีการแจกอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่ทำจากไม้บนเที่ยวบินในยุโรปซึ่งมักจะเป็นเที่ยวบินระยะสั้นและใช้ภาชนะที่ทำมาจากพลาสติกประเภทพอลิโพรไพลีน ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าพลาสติกชนิดอื่น นอกจากนี้สายการบินยังรณรงค์ให้ผู้โดยสารเลือกรับประทานเมนูที่เป็นมังสวิรัตเนื่องจากเมนูที่ประกอบไปด้วยเนื้อสัตว์จะทำลายสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศมากกว่า (KLM Royal Dutch Airlines, 2024)

สายการบินแควนตัส สายการบินแห่งชาติออสเตรเลีย ได้ยกเลิกการแจกของระหว่างมื้ออาหารที่เป็นของขนาดเล็กหรือกล่องขนาดเล็กส่วนตัวเช่น เนยดำและนมใส่ชากาแฟ รวมไปถึงเปลี่ยนภาชนะในการใส่อาหารที่ทำมาจากต้นอ้อยและอุปกรณ์การรับประทานอาหารที่ทำมาจากแป้งที่ได้มาจากพืช ซึ่งวัสดุเหล่านี้สามารถย่อยสลายได้อย่างเต็มที่ (Dimitrova, 2019)

สายการบินไชน่า แอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติไต้หวัน เริ่มมีการแจกอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่เรียกว่า “EkoPak” ซึ่งประกอบไปด้วยช้อน ส้อมและมีดที่ทำมาจากวัสดุที่ย่อยสลายได้ ซึ่งทางสายการบินเชื่อว่าสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำตามกระแสนิยมของโลก แต่เป็นสิ่งที่สายการบินมีความจำเป็นต้องทำและปรับเปลี่ยนเพื่อลดการทำลายสิ่งแวดล้อม (PAC Food PTY LTD, 2023)

อย่างไรก็ตามข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่การชี้้นำความคิดเห็นโดยการเจาะจงผลิตภัณฑ์ของสายการบินใดสายการบินหนึ่งให้แก่กลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นเพียงข้อมูลประกอบเพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพและรู้จักวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการอาหารบนเครื่องบินมากขึ้นเท่านั้น ผลการวิจัยทั้งหมดในบทความนี้มาจากประสบการณ์ในภาพรวมและความคิดเห็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างในการเดินทางที่ผ่านมาของแต่ละท่าน

ถึงแม้ความใส่ใจในระบบนิเวศและการรักษาสິงแวดล้อมจะเป็นสิ่งที่ดี เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติในสังคมโลก ยังมีการถกเถียงกันอยู่ว่าสิ่งที่สายการบินกำลังทำเพื่อบรรลุเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมนั้นมีข้อดีและข้อเสียต่างกันอย่างไร ทีมวิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสาร เน้นเจาะไปที่กลุ่มที่เดินทางอยู่เป็นประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มสมาชิกระดับสูงของสายการบิน ผู้มีความคุ้นเคยกับผลิตภัณฑ์และบริการของสายการบินเป็นอย่างดี โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการบริการมื้ออาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของสายการบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในกลุ่มที่มีการเดินทางอยู่เป็นประจำต่อการบริการมื้ออาหารโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของสายการบินและนำผลวิจัยไปหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากชาวไทย 20 ท่าน โดยมีวิธีการคัดเลือกตัวอย่างมาจากสมาชิกของกลุ่มการรวมตัวบนสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งมาจากหลากหลายอาชีพเช่น นักธุรกิจ แพทย์ อาจารย์ วิศวกร เจ้าหน้าที่บริษัททัวร์ สถาปนิก เจ้าของธุรกิจและพนักงานออฟฟิศทั่วไป อายุระหว่าง 25-45 ปี โดยเป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทุกท่านเป็นผู้ที่มีการเดินทางโดยเครื่องบินอยู่เป็นประจำและรับบริการมื้ออาหารบนเครื่องบินอยู่เสมอกัน นอกจากนี้ทุกท่านจะต้องเป็นสมาชิกระดับสูง (Elite Member) ของสายการบินใดสายการบินหนึ่ง หรือ พันธมิตรการบินใดพันธมิตรหนึ่ง เช่น สมาชิกบัตรทองหรือบัตรแพลทินัมจากโปรแกรม Royal Orchid Plus ของสายการบินไทย จากโปรแกรม Privilege ของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ จากโปรแกรม Enrich ของมาเลเซียแอร์ไลน์ หรือจากโปรแกรม Skywards ของสายการบินเอมิเรตส์ เป็นต้น กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างต้องมีการเดินทางโดยเครื่องบินเฉลี่ย 50,000 ไมล์ในรอบ 1 ปีปฏิทินเป็นอย่างต่ำ ซึ่งเป็นกฎที่ใช้กันทั่วไปในการเป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างบางท่านเป็นสมาชิกระดับสูงถึง 2 สายการบินขึ้น

ไป ผลการวิจัยมาจากประสบการณ์ตรงของกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจหรือการท่องเที่ยวซึ่งคุณสมบัติของสายการบินที่กำหนดไว้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้คือสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) และเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดจากข้อมูลที่ได้รับ ทีมผู้วิจัยมีการใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ในบทความวิจัยชิ้นนี้อีกด้วย

ระหว่างการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างทุกท่านได้รับการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมไปถึงการแจ้งให้ทราบถึงนโยบายความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะในส่วนของข้อมูลส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง เพศ สถานภาพ สมรส อาชีพการงาน อายุ จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการนำมาเผยแพร่ในบทความวิจัยชิ้นนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวจัดทำผ่านวิธีการวิดีโอคอลของแอปพลิเคชันหรือการโทรศัพท์ หรือการนัดพบพูดคุยกันแบบต่อหน้า ซึ่งใช้เวลาเฉลี่ยต่อท่านประมาณ 20 นาที ระหว่างการสัมภาษณ์ทางผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างอาจมีการยกตัวอย่างหรือมีการพูดถึงชื่อสายการบินเพื่อให้เข้าใจตรงกันและเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความราบรื่นมากขึ้น แต่จะไม่มีการกล่าวถึงสายการบินนั้นแบบเฉพาะเจาะจง ในบทความวิจัยชิ้นนี้ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือข้อมูลในทางลบต่อสายการบินนั้นในสาธารณะ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทีมวิจัยพบว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ถูกสัมภาษณ์ 14 ท่าน) รู้สึกพึงพอใจและร้อยละ 30 (ผู้ถูกสัมภาษณ์ 6 ท่าน) รู้สึกไม่พึงพอใจต่อสายการบินสำหรับการบริการมีอาหารบนเครื่องโดยใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยผลการวิจัยทั้งหมดมาจากคำถามปลายเปิดและทีมผู้วิจัยได้มาสรุปจัดกลุ่มเองดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่รู้สึกพึงพอใจได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสามารถจำแนกได้เป็น 5 หัวข้อใหญ่

1.มีส่วนร่วมในการรักษาสีสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างรู้สึกดีเมื่อสายการบินมีการนำวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เพื่อให้บริการอาหารบนเครื่องเพราะเหมือนได้มีส่วนช่วยหรือเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาสีสิ่งแวดล้อมไปในตัว ซึ่งไม่ใช่เฉพาะบนเครื่องบิน หากแต่เป็นสถานที่อื่นก็จะรู้สึกพึงพอใจเช่นเดียวกัน อ้างอิงจาก Blaszkiewicz (2017) กล่าวว่าไว้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถที่จะสร้างการรับรู้ถึงแบรนด์ ความเชื่อ ความจงรักภักดีและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้โดยสารและองค์กร

2.เกิดความภาคภูมิใจในสายการบิน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน จึงมีความคุ้นเคยและผูกพัน หากสายการบินที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่มีการผลักดันและปรับใช้นโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน ครองครัดและตรงไปตรงมาแบบนี้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกชื่นชมในองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

3.มีความปลอดภัยมากกว่า เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้เพียงครั้งเดียว เช่น ข้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ ซึ่งมีน้ำหนักเบาและไม่ทนทาน จึงหมดความกังวลในเรื่องของความปลอดภัยในกรณีต่างๆที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบิน เช่น เครื่องตกหลุมอากาศ สภาพอากาศแปรปรวน การใช้งานสำหรับครอบครัวที่เดินทางพร้อมเด็กเล็กหรือแม้กระทั่งการจี้เครื่องบิน ซึ่งวัสดุที่ทำจากโลหะน่าจะมีความปลอดภัยน้อยกว่า

4.ไม่ได้มีความคาดหวังกับบริการอื่นๆนอกเหนือจากการขนส่ง ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ที่ต้องเดินทางบ่อย แต่จุดประสงค์หลักในการเข้ารับบริการคือการที่สายการบินสามารถนำผู้โดยสาร ณ จุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง เพราะฉะนั้นหากสายการบินได้รับผิดชอบในส่วนนี้ได้อย่างครบถ้วนแล้ว สิ่งอื่นๆถือว่าเป็นบริการเพิ่มเติม จึงไม่ได้มีความคาดหวังอะไรมากไปกว่านี้และเนื่องจากต้องเดินทางบ่อย เวลาส่วนใหญ่บนเครื่องบินจึงหมดไปกับการพักผ่อน บางเที่ยวบินไม่ได้รับประทานอาหารเลยด้วยซ้ำ

5.การลดต้นทุนของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าหากสายการบินใช้วัสดุที่เป็นโลหะหรือวัสดุคงทน มีโอกาสที่ผู้โดยสารบางท่านจะหยิบลงจากเครื่องไปใช้งานส่วนตัว ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับสายการบิน เนื่องจากต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาทดแทนเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้การใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจะมีต้นทุนที่ถูกกว่าในการผลิต เมื่อสายการบินมีความสามารถในการลดต้นทุน เชื่อว่าจะทำให้ราคาบัตรโดยสารในภาพรวมถูกลงได้เช่นเดียวกัน อีกหนึ่งประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างพูดถึงเกี่ยวกับการลดต้นทุนคือ วัสดุโลหะหรือวัสดุที่มีความคงทนแข็งแรง อาจทำให้น้ำหนักโดยรวมในแต่ละเที่ยวบินสูงขึ้น ซึ่งแน่นอนที่สุดสายการบินจะมีต้นทุนด้านเชื้อเพลิงที่มากขึ้นและสิ่งที่ตามมาคือการปล่อยมลพิษเข้าสู่บรรยากาศไปทำลายสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเช่นกันนั่นเอง

กลุ่มตัวอย่างที่รู้สึกไม่พึงพอใจได้ร่วมแสดงเหตุผลและสามารถจำแนกได้เป็น 5 หัวข้อใหญ่

1.ขาดความสะดวกสบายในเรื่องของการใช้งาน เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ข้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ ซึ่งมีน้ำหนักเบาและไม่ทนทาน เมื่อใช้รับประทานอาหารบนเครื่องจึงมีโอกาสอยู่บ่อยครั้งที่จะชำรุด หักหรือแม้กระทั่งไม่สามารถตัดแบ่งอาหารได้ขาดอย่างง่ายดาย ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดท้อใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เดินทางบ่อยเพราะฉะนั้นเรื่องความสะดวกสบายเล็กน้อยบนเครื่องบินจึงมีความสำคัญมาก

2.ไม่มั่นใจในเรื่องของความสะอาด เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ข้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ ซึ่งไม่สามารถทำความสะอาดหรือชำระล้างก่อนการใช้งานได้ อาจมีสิ่งปนเปื้อนที่ติดมาจากขั้นตอนการผลิต จึงมีความเห็นว่าการรับประทานอาหารที่เป็นโลหะน่าจะมีความสะอาดมากกว่า

3.ไม่มั่นใจว่าจะเป็นการสร้างขยะเพิ่มหรือไม่ เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ข้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ และแก้วน้ำจากวัสดุรีไซเคิล จึงรู้สึกว่าการเพิ่มขยะมากกว่าการใช้งานวัสดุที่เป็นโลหะซึ่งสามารถชำระล้างแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ได้

4.เสียภาพลักษณ์ของสายการบิน ปกติแล้วการเดินทางโดยเครื่องบินมักจะมีราคาสูงกว่าการเดินทางโดยรูปแบบอื่น โดยเฉพาะหากเป็นสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นว่า เพื่อให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของความพรีเมียมในการเดินทางโดยเครื่องบิน สายการบินควรเลือกใช้วัสดุที่มีความคงทน แข็งแรง และสวยงาม มากกว่าการเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการจ่ายค่าบัตรโดยสารในราคาที่สูงมาแล้ว หากเลือกได้ก็อยากจะใช้วัสดุอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารเช้า มีคุณภาพ โดยให้สายการบินไปใช้วิธีการอื่นในการรักษาสິงแวดล้อมแทน เช่นการเลือกใช้เครื่องบินรุ่นที่มีความทันสมัยเพื่อประหยัดเชื้อเพลิง

5.ไม่เชื่อมั่นในนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสายการบินกำลังนำประเด็นเรื่องการรักษาสິงแวดล้อมมาใช้เป็นเหตุผลในการลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมบริการให้กับผู้โดยสาร จึงรู้สึกไม่มั่นใจว่าในความเป็นจริงแล้วนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมของสายการบินเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนหรือไม่ เป็นนโยบายที่จะช่วยรักษาสິงแวดล้อมได้จริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงข้ออ้างของสายการบินในการลดค่าใช้จ่าย ซึ่งประเด็นนี้อาจถูกเรียกว่าการฟอกเขียว (Greenwashing) กล่าวคือองค์กรกำลังสร้างภาพลักษณ์ของตนเองในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ดูดีต่อสังคม ซึ่งอาจไม่ใช่ความจริงหรือมีผลประโยชน์ทางด้านการตลาดแอบแฝง (หยุด สิริวรการณชัย, 2022) ซึ่งท้ายที่สุดแล้วการฟอกเขียวจะส่งผลเสียให้แก่องค์กรมากกว่าเกิดประโยชน์ โดยเฉพาะในเรื่องของความน่าเชื่อถือ (Lu, Sheng, Zhou, Shen, & Fang, 2022)

องค์ความรู้ใหม่ (New Body of Knowledge)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้ว่าจำนวนผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางเป็นประจำและรู้สึกพึงพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินจะมีจำนวนมากกว่า แต่ยังคงมีผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำส่วนหนึ่งที่ไม่เห็นด้วยและไม่พึงพอใจ สายการบินในฐานะผู้ส่งมอบการบริการควรที่จะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ในประเด็นเรื่องความสะดวกสบาย สายการบินอาจพิจารณาตัวแปรต้นที่มีผลเกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับการรับประทานอาหารบนเครื่องบินดังต่อไปนี้

1.ระยะเวลาของเที่ยวบิน ผู้โดยสารย่อมต้องการความสะดวกสบายในการรับประทานอาหารบนเที่ยวบินระยะไกลมากกว่าเที่ยวบินระยะสั้นหรือเที่ยวบินระยะกลาง จากข้อมูลที่ Moffitt (2022) นักเขียนคอลัมน์ด้านธุรกิจการบินชาวออสเตรเลียกล่าวไว้ เที่ยวบินระยะสั้นหมายถึงเที่ยวบินที่ดำเนินการบินต่ำกว่า 3 ชั่วโมง เที่ยวบินระยะกลางคือเที่ยวบินที่ใช้เวลาบินตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 ชั่วโมง และเที่ยวบินระยะไกลคือเที่ยวบินที่ใช้เวลาบินตั้งแต่ 6 ชั่วโมงขึ้นไปจนถึง 12 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น

2.ประเภทของสายการบิน - ชั้นโดยสาร - ราคาบัตรโดยสาร ผู้โดยสารย่อมมีความคาดหวังสูงต่อสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) และอาจมีความคาดหวังต่ำกว่าสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) รวมไปถึงการคำนึงถึงชั้นโดยสารว่าเป็นระดับพรีเมียมเช่นชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจที่ผู้โดยสารย่อมคาดหวังในเรื่องของความสะดวกสบายมากกว่าเนื่องจากบัตรโดยสารมีราคาสูงกว่าและย่อมมีความคาดหวังต่ำลงไปในระดับชั้นประหยัดซึ่งมักจะมีราคาบัตรโดยสารที่ย่อมเยากว่า

3.ประเภทของอาหาร หากสายการบินเดินทางที่จะใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะไม่แข็งแรงคงทน สายการบินควรคำนึงถึงประเภทของอาหารที่ให้บริการบนเครื่อง เช่น เป็นอาหารที่ตัดให้ขาดเป็นคำเล็กได้อย่างง่ายดายไม่ต้องออกแรงมาก เป็นต้น

นอกจากนี้สายการบินควรพิจารณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงกระบวนการผลิต ขั้นตอน แหล่งที่มา รวมไปถึงคุณประโยชน์และข้อดีของการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารให้ผู้โดยสารได้รับทราบโดยทั่วกัน หากเป็นไปได้ควรมีการชี้แจงในทุกเที่ยวบินผ่านแผ่นพับ ใบปลิวหรือผ่านหน้าจอโทรทัศน์ส่วนตัวบนเที่ยวบิน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความสะดวก เรื่องการสร้างขยะเพิ่มและเรื่องการแสดงความจริงใจในการรักษาสິงแวดล้อมที่กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลอยู่ หลายสายการบินมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องนี้ผ่านเว็บไซต์ของตัวเอง ซึ่งนับว่าเป็นวิธีที่ดีเช่นเดียวกัน อ้างอิงจากหน้าเว็บไซต์ของสายการบินไอซ์แลนด์แอร์ มีการบอกอย่างละเอียดว่าขยะที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินจะไม่ถูกนำไปฝังกลบเพื่อสร้างมลพิษแต่จะย่อยสลายได้เองไปตามธรรมชาติ รวมไปถึงมีการอธิบายถึงวัสดุที่นำมาผลิตช้อน ส้อม มีดและไม้จิ้มฟันคือแป้งข้าวโพด ซึ่งจะช่วยลดมลพิษได้มากกว่าการใช้พลาสติกหลายเท่าและจะไม่ก่อให้เกิดควันพิษเมื่อมีการถูกเผา (Iceland Air, 2023) อีกหนึ่งตัวอย่างคือ สายการบินสายการบินเคแอลเอ็ม รอยัล ดัตช์ แอร์ไลน์ ที่มีการอธิบายเรื่องน้ำหนักโดยรวมจากข้าวของเครื่องใช้บนเครื่องบินอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบว่าสายการบินกำลังทำทุกวิถีทางเพื่อกำจัดน้ำหนักส่วนเกินของข้าวของที่ไม่จำเป็นให้ได้มากที่สุดและหนึ่งในวิธีที่สามารถทำได้คือการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งมีน้ำหนักเบากว่านั่นเอง (KLM Royal Dutch Airlines, 2024) ทางทีมผู้วิจัยเชื่อว่าเมื่อผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้มากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินก็จะมากขึ้นเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

ทฤษฎี สิริวรรณการณิษฐ์ (2022). *การฟอกเขียว (Greenwashing)*. สืบค้นจาก

[https://setsustainability.com/libraries/1159/item/-](https://setsustainability.com/libraries/1159/item/-greenwashing#:~:text=Greenwashing%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%3F,%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A2%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A2%E0%B8%B7%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A9%E0%B8%B1%E0%B8%97%20%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E2%80%9D)

[greenwashing#:~:text=Greenwashing%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%3F,%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A2%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A2%E0%B8%B7%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A9%E0%B8%B1%E0%B8%97%20%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E2%80%9D](https://setsustainability.com/libraries/1159/item/-greenwashing#:~:text=Greenwashing%20%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%3F,%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A2%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A2%E0%B8%B7%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A9%E0%B8%B1%E0%B8%97%20%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E2%80%9D)

ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2024). *ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ SDGs*. สืบค้นจาก

<https://www.sdgmovement.com/intro-to-sdgs/>

Amankwah-Amoah, J. (2020). Stepping up and stepping out of COVID-19: New challenges for environmental sustainability policies in the global airline industry. *Journal of Cleaner Production*, 271, 123000. Retrieved from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652620330456?via%3Dihub>

Blazkiewicz, S. (2017). *Do Good, Be Great: 5 Competitive Advantages of Corporate Social Responsibility*. GetApp. Retrieved from <https://www.getapp.com/resources/advantages-of-corporate-social-responsibility/>

Dimitrova, M. (2019). *7 airport and airline sustainability initiatives that can reduce the impact on the environment*. Retrieved from <https://www.futuretravelexperience.com/2019/07/7-airport-airline-sustainability-initiatives-reduce-environmental-impact/>

Hacimustafaoğlu, V. (2021). *SUSTAINABLE MARKETING PRACTICES IN EUROPEAN AIRLINES (MEF University, Istanbul, Turkey)*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.11779/1665>

Iceland Air. (2019). *Icelandair introduces eco-friendly, biodegradable cutlery on board flights*. Retrieved from <https://www.icelandair.com/blog/introducing-biodegradable-cutlery/>

Karplus, A. (2022). *Singapore Airlines stays committed to environmental sustainability*. Silverkris. Retrieved from <https://www.silverkris.com/airline/news-from-sia/singapore-airlines-stays-committed-to-environmental-sustainability/>

KLM Royal Dutch Airlines. (2024). *Sustainability on board*. Retrieved from <https://www.klm.co.uk/information/sustainability/sustainability-on-board>

Lot Polish Airlines. (2024). *Biodegradable products | Sustainability | LOT's actions for the environment*. Retrieved from <https://www.lot.com/no/en/explore/about-lot/lot-for-environment/biodegradable-products-on-board-our-airplanes>

-
- Lu, X., Sheng, T., Zhou, T., Shen, C., & Fang, B. (2022). *How Does Young Consumers' Greenwashing Perception Impact Their Green Purchase Intention in the Fast Fashion Industry? An Analysis from the Perspective of Perceived Risk Theory*. East China Normal University, Shanghai Jiao Tong University, Shanghai, China.
- Moffitt, M. (2022). *What is considered a short-haul, medium-haul and long-haul flight?*. Retrieved from <https://www.pointhacks.com.au/differences-short-medium-long-haul-flights/>
- PAC Food PTY LTD. (2023). *Newsflash: China airlines adopts our EkoPak cutlery!*. Retrieved from <https://pacfood.com.au/newsflash-china-airlines-adopts-our-ecopak-cutlery/>
- Pertiwi, Vidya Imanuari and Harmawan, Bagus Nuari. (2022). Tourism Management Issues and Its Relationship with the Sustainable Development Goals. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 51-64.
- Wong, A. (2022). *Love it or hate it: Singapore Airlines' new economy class boxed meals*. Retrieved from <https://milelion.com/2022/06/25/love-it-or-hate-it-singapore-airlines-new-economy-class-boxed-meals/>
- Yusaf, T., Fernandes, L., Abu Talib, A. R., Altarazi, Y. S. M., Alrefae, W., Kadirgama, K., Ramasamy, D., et al. (2022). *Sustainable Aviation—Hydrogen Is the Future*. *Sustainability*, 14(1), 548. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su14010548>