

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1



มกราคม - มิถุนายน 2567

วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

UMT-POLY JOURNAL



ISSN: 2673-0618

Vol.21(1)

January - June 2024



สารบัญ

ชื่อบทความ	หน้า
• ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชันติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครนายก <i>ภภาพล เต็มธีรกีจ</i>	1-12
• การสำรวจภาวะสุขภาพจิตในเด็กวัยเรียน โรงเรียนอนุบาลเทศบาลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ <i>สุภาภรณ์ ลั่งซ์ทอง, อารยา ประเสริฐชัย และ อนุญา ประดิษฐ์ปรีชา</i>	13-26
• การสำรวจการตลาดการเมืองและภาพลักษณ์ส่วนบุคคลของนักการเมืองเพื่อสร้างความไว้วางใจทางการเมืองของกลุ่มคน เจนเนอเรชั่น X, Y, Z <i>ธีระยุทธ ต้องสู้ และพรเทพ โฆษิตวรวุฒิ</i>	27-39
• การพัฒนาระบบการบริหารจัดการการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ <i>ชนัญพัทธ์ โปธามูล, สิริจันทร์นิชา ปัญจจริยะกุล และศศิพันธ์ สุขบุญพันธ์</i>	40-53
• สมรรถนะดิจิทัลผู้บริหารสถานศึกษาและความร่วมมือทางเครือข่ายทางการศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน <i>พันทิพา ศรีวิชา, ภาณุมาศ จินารัตน์ และเปรมยุดา ลุสมบัติ</i>	54-65
• หนังสือแบบเรียน “NEW PRACTICAL CHINESE READER” ในมุมมองการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศและ ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ <i>นิธิเมธ เมธากวีวัชร</i>	66-85
• ความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดตรังต่อโครงการเมืองอัจฉริยะจังหวัดตรัง <i>ธนีสสรณ์ กล้วยดีดำรงวิทย์ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม</i>	86-100
• ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน <i>พิสัย กาละจักร และพรเทพ โฆษิตวรวุฒิ</i>	101-114
• รูปแบบความสำเร็จธุรกิจเกษตรมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษา โคกหนองนา โมเดล พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ <i>ภูพิทักษ์ ภูประกิจ</i>	115-134
• อิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน <i>ธรรมบุญ แสนสนาม และพรเทพ โฆษิตวรวุฒิ</i>	135-148
• ผลของการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษาเรื่องมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่มีต่อความฉลาดรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 <i>ภาณุพงศ์ กรเกต, เพ็ญพนา พ่วงแพ และชัยรัตน์ ไตศิลา</i>	149-163
• ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อสมรรถนะครูและภาวะการเรียนรู้ถดถอยในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี อานาจเจริญ <i>นวลนภา พระพรหม, ภาณุมาศ จินารัตน์ และสมลัตย์ แทนคำ</i>	164-180
• การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทักษะการเขียนโดยวิธี Brookes และ Withrow และวิธีการสอนเขียนแบบภาษา เพื่อการสื่อสาร:กรณีศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่2 โรงเรียนวรนาธิเฉลิม จังหวัดสงขลา <i>เนติมา วรพันธุ์, สุวรรีย์ ยอดฉิม และสุพัฒน์ สุขมลสันต์</i>	181-193

สารบัญ

ชื่อบทความ	หน้า
<ul style="list-style-type: none"> • อิทธิพลพยากรณ์ของภาพลักษณ์ผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและความสามารถของผู้จัดการทีมที่มีผลต่อความสำเร็จของนักฟุตบอลหญิง <i>มนัด เทศทอง, ภาณุมาศ จินารัตน์ และสุทธิณี รัตนศรี</i> 	194-211
<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้เรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี อำนาจเจริญ <i>เจียรไน กาญจนะโกมล*, สุดใจ พันธุ์ศรี, กาญจนา อุปสาร และธณภณ พันธุ์ศรี</i> 	212-222
<ul style="list-style-type: none"> • อิทธิพลสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาและกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 <i>ทรงศักดิ์ พลศักดิ์*, ภาณุมาศ จินารัตน์ และดวงเดือน ศิริโท</i> 	223-237
<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการจัดการของเสียจากงานอีเวนต์เพื่อความยั่งยืนในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ <i>สุพรรณณี ศรีธัมมา</i> 	238-249
<ul style="list-style-type: none"> • พฤติกรรมการตั้งใจใช้ของครูในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อัจฉริยะในการสอนในรูปแบบของความรู้ในเนื้อหาผนวกวิธีสอนและเทคโนโลยี ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร <i>พนิดา สุวรรณวงศ์, กิจชัย สุภาพ, และวิสุทธ์ เวียงสมุทร</i> 	250-261
<ul style="list-style-type: none"> • การสำรวจศักยภาพในการจัดกิจกรรมดูนกเพื่อการเรียนรู้โดยใช้พื้นที่สถานศึกษาขนาดกลางในเขตเมืองกรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ <i>พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม และภควดี วรรณพฤษ์</i> 	262-278
<ul style="list-style-type: none"> • สมรรถนะผู้ประกอบการ และความสามารถการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง <i>อมฤทธิ์ จันทนลาซ, พจน์ ยงสกุลโรจน์ และวีระศักดิ์ จินารัตน์</i> 	279-292
<ul style="list-style-type: none"> • การปรับตัวของชานาเกลือในพื้นที่สองบุรีศรีมหาสมุทร :ความท้าทายเพื่อความอยู่รอดของชานาเกลือในยุค AI-Robotics <i>เทพพิสุทธิ์ ประจิตร, สุรศักดิ์ สุขมาก, กรรณิกา ปัญญาวงศ์ และชมพูนุท แยม์สรวล</i> 	293-303
<ul style="list-style-type: none"> • วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความสามารถพลวัตและผลประกอบการธุรกิจ <i>วีรเชียร เขียนมีสุข วีระศักดิ์ จินารัตน์ และวีระกิตติ เอกอัครวิจิตร</i> 	304-317
<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำในการใช้บริการมีอาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม <i>ธรรมบุญ วิศิษฐ์ศักดิ์ และสุธิณี มงคล</i> 	318-327
<ul style="list-style-type: none"> • การเปลี่ยนแปลงของเทศกาลไหว้บ๊ะจ่างในสังคมจีนปัจจุบันและมุมมองการเปลี่ยนแปลงของชาวจีน <i>สุชนา ทลงเจริญ และเบญจวรรณ รักเงิน</i> 	328-338
<ul style="list-style-type: none"> • The Impact of the European Green Deal on Thailand's Exports to the EU <i>Suthinee Mongkol and Tammanoon Wisitsak</i> 	339-352



บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น (เดิมชื่อ วารสารโพลีเทคนิค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เป็นวารสารวิชาการระดับชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI2 จัดทำขึ้นปีละ 2 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและแลกเปลี่ยนความรู้ของนักวิชาการทั้งภายในและภายนอกประเทศ หลากหลายสาขาวิชา และเพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักวิชาการได้มีโอกาสเสนอผลงาน วิชาการเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วารสารวิชาการฯ ได้ดำเนินการตีพิมพ์บทความตามสาขาวิชา ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการ และเพื่อเผยแพร่ผลงานอันเป็นประโยชน์ในการ สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ และการพัฒนานโยบายสำคัญของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ ซึ่งวารสารปีที่ 21 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2567 ได้รวบรวมบทความที่ทันสมัยจากสาขาวิชาต่างๆ ไว้ อย่างหลากหลายจากนักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษาในระดับปริญญาเอกและปริญญาโทจาก สถาบันการศึกษาชั้นนำต่างๆ โดยมีบทความเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนา ประเทศ เช่น อิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของ ประชาชน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและการพัฒนา การท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน ทางกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทั้งในทาง วิชาการและวิชาชีพ และหากผู้เขียนหรือผู้อ่านต้องการส่งบทความที่เป็นประโยชน์หรือมีข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ต่อวารสารฉบับนี้สามารถส่งข้อแนะนำมาที่เบอร์โทรศัพท์ 098-1138268 หรืออีเมล umtpoly.journal@umt.ac.th เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวารสารฯ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

“Imagine Beyond Knowledge”

“จินตนาการนำความรู้”

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ จินารัตน์

บรรณาธิการ



ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น มีประวัติอันยาวนานในการทุ่มเทให้กับงานบริการด้าน การศึกษาแก่ประชาชนและชุมชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเริ่มมาจากโรงเรียนเทคนิคสิทธิธรรมและในปี พ.ศ. 2526 เริ่มก่อตั้งโรงเรียนโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อดำเนินรอยตามในการบริการด้านการศึกษาแก่ ประชาชน トラบจนทุกวันนี้โรงเรียนโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็ยังคงไว้ซึ่งอุดมการณ์เดิม และก่อตั้ง วิทยาลัยโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาเอกชน ระดับอุดมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี

ด้วยวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันชั้นนำในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2548 สภามหาวิทยาลัยดำเนินการเสนอเอกสารและหลักฐานแสดงความพร้อมด้านต่างๆ ต่อสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา เพื่อขอเปลี่ยนแปลงประเภทเป็นมหาวิทยาลัย และวิทยาลัยได้รับใบอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อสถาน อุดมศึกษาเอกชนเป็น “มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น” เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2552 และในปี การศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอนในระดับหลักสูตรประกาศนียบัตรระยะสั้น 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรทฤษฎีศาสตร์ และหลักสูตรโหราศาสตร์และการพยากรณ์ ระดับปริญญาตรี 9 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการ จัดการ สาขานิติศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ สาขาบัญชี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาคณิตศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ ในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตมี 1 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาชีพครู ระดับปริญญาโทมี 5 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขารัฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการระบบสุขภาพปฐมภูมิ และสาขาหลักสูตรและนวัตกรรมการเรียนการสอน และ ระดับปริญญาเอกมี 3 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ และสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาและการกีฬาบริการ แก่นักศึกษา และมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์นได้ขยายการบริการด้านการศึกษาให้กับชุมชน ออกไปด้วยการก่อตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษา โปลีเทคนิคอำนาจเจริญ ณ จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อให้ประชาชนใน ท้องถิ่นได้เข้าถึงการศึกษาอย่างแท้จริง

ที่ตั้ง มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์นมีที่ตั้งอยู่พื้นที่สองส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นพื้นที่ตั้ง ตามคำขออนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัย อยู่เลขที่ 749/1 ถนนขยางกูร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด อุบลราชธานี พื้นที่ส่วนที่หนึ่งของมหาวิทยาลัยอยู่ติดกับถนน 4 ช่องจราจร ซึ่งเป็นเส้นทางจากจังหวัด อุบลราชธานีไปจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดนครพนม ทิศเหนือติดกับโรงเรียนโปลีเทคนิค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทิศตะวันตกติดกับชุมชนวัดหนองบัว ตั้งอยู่ห่างจากสถานีขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี 2 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากท่าอากาศยานอุบลราชธานี 5 กิโลเมตร ส่วนที่สองเป็นพื้นที่ที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อเพิ่มเติม อยู่ในเขตตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ห่างจากพื้นที่ส่วนที่หนึ่ง 5.5 กิโลเมตร โทรศัพท์ 045-283772 เว็บไซต์ www.umat.ac.th



ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองคุณภาพบทความวิจัยและบทความวิชาการ
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช

รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา ผาติเสนาะ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรั้ง

รองศาสตราจารย์เอกรินทร์ วัฒนัญเลิศสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณาธิศ เนียมหอม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อธิป เกตุศิริ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติวัช บุญทวี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธี พิภพทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส บุญเกียรติทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี วีระวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล ภูสิงห์

ดร. ไทศิต เครือโสม

ศาสตราจารย์ ดร.ธรรมรัตน์ คุณตะเทพ

รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมพันธ์ พิชญ์ประเสริฐ

รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี

รองศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

รองศาสตราจารย์ ตรีนตร สาระพงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอุมา เนียมหอม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ รัตนธิรกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุสิตากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชำนาญรบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย บุตรแก้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตยกุล ชานิสพงศ์

ดร.ดิเรก พรสีมา

ดร.สายรุ้ง ดินโคกสูง

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ระดับนานาชาติ (International Peer Review)

Professor Andris Stelbovics, Ph.D. (Curtin University)

Professor Kevin Fynn, Ph.D. (Curtin University)

Professor Jim Mienzakowski, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

Professor Beena Giridharan, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

Professor ClemKuek, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน (Peer Review)

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ จินารัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ยงสกุลโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภานุมาศ จินารัตน์

ดร.พนมพร ชวงชิง

ดร.เปรมยุดา ลุสมบัติ

ดร.วิสุทธิ์ เวียงสมุทร

ดร. เข็มทอง แก้วประทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพร แสนทวีสุข

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมานจิต ภิรมย์รัตน์

ดร.ชุกาศิรี อภินันท์เดชา

ดร.รพีพร ธงทอง

ดร.วิชาญ ไทยแท้

ดร.สัมฤทธิ์ ทองทับ

บทความวิจัย

ความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำ
ในการใช้บริการมื้ออาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธรรมณูญ วิศิษฏ์ศักดิ์* และสุธินี มงคล**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: Prince_jpn@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารที่มีการเดินทางอยู่เป็นประจำในประเด็นการรับบริการอาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน มีการเดินทางในเส้นทางในประเทศและต่างประเทศรวมกันเกิน 50,000 ไมล์ต่อปีหรือเทียบเท่าตามเกณฑ์ของแต่ละสายการบิน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 20 ท่าน จากหลากหลายอาชีพ

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 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยได้แก่สายการบินควรพิจารณาเรื่องการสื่อสารและการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนี้อย่างทั่วถึงแก่ผู้โดยสารเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

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)

อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันเริ่มกลับเข้าสู่ภาวะปกติหลังจากล้าวนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิดในช่วงที่ผ่านมา เที่ยวบินจำนวนมากกลับมาขึ้นบินในแต่ละวันตามความต้องการของผู้โดยสาร ยิ่งมีการเดินทางและมีเที่ยวบินมากขึ้นเท่าไร ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมของโลกย่อมมีมากขึ้นตาม (Almeida, et al., 2018, ถูกอ้างอิงใน Pertivi and Harmawan (2022)) ในแต่ละครั้งที่เครื่องยนต์ของเครื่องบินขับเคลื่อนจะมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และไนโตรเจนไดออกไซด์ออกมา (Søvde, et al., 2014, Schürmann, et al., 2007, Klappmeyer, et al., 2012, ถูกอ้างอิงใน Yusaf, et al., 2022) ซึ่งก๊าซเหล่านี้ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ อย่างไรก็ตามผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการบินไม่ได้เกิดขึ้นจากเครื่องยนต์เท่านั้น ยังมาจากกิจกรรมการดำเนินงานและบริการบนเครื่องบินอีกด้วย 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 ชีวดี สร้างกฎกติกา ไม่ว่าจะจากภาครัฐและเอกชน ให้หน่วยงานและองค์กรมีความกระตือรือร้นในการร่วมกันพัฒนาหรือแข่งขันกันเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่สมควรหรือขัดต่อการบรรลุเป้าหมาย (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2024)

สายการบินในฐานะที่เป็นผู้สร้างผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อมของโลกจึงไม่ได้อยู่นิ่งเฉย มีการผลักดันและสร้างความพยายามในการบริหารจัดการธุรกิจของตัวเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อยกระดับความสมดุลและรักษาสีเขียว นวัตกรรม Konadu et al. (2020), ถูกอ้างอิงใน Amankwah-Amoah (2020) กล่าวไว้ว่า นโยบายการรักษา

สิ่งแวดล้อมและธุรกิจสีเขียว (Green Business Practices) ขององค์กรจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาพลักษณ์และชื่อเสียง เช่นเดียวกันกับนักวิชาการ Hacimustafaoğlu (2021) ที่แสดงความเห็นว่า กลุ่มลูกค้าในตลาดธุรกิจสีเขียวกำลังเจริญเติบโต อ้างอิงข้อมูลจาก Durugbo and Amankwah-Amoah, 2019, ถูกอ้างอิงใน Amankwah-Amoah, 2020 เมื่อพูดถึงธุรกิจสีเขียว ในปัจจุบันองค์กรมีการการออกแบบผลิตภัณฑ์ ข้าวของเครื่องใช้ รวมไปถึงถึงขั้นตอนการผลิต ให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพในการรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทีมวิจัยได้รวบรวมตัวอย่างการนำวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาให้บริการในร้านอาหารของสายการบินในหลากหลายภูมิภาคทั่วโลกมาแสดงในส่วนต่อไป

สายการบินลอตโปลิชแอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติโปแลนด์ มีการใช้ที่คนเครื่องบินร้อน ฝา กาแฟที่ทำจากไม้ แทนพลาสติก รวมไปถึงของบรรจุภัณฑ์มาจากวัสดุรีไซเคิลที่ไร้สารตกค้างและมีแผนในอนาคตอันใกล้ที่จะเปลี่ยนแก้วน้ำใส่เครื่องดื่มทุกชนิดเป็นแก้วกระดาษแบบ 100% ซึ่งสามารถย่อยสลายได้ง่ายกว่า (Lot Polish Airlines, 2024)

สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติสิงคโปร์ มีการปรับนโยบายสำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการบินต่ำกว่า 3.5 ชั่วโมง เสริมอาหารโดยใช้ภาชนะที่มีความคล้ายคลึงกับกล่องอาหารเบนโตะแบบญี่ปุ่น ซึ่งทำมาจากวัสดุที่ย่อยสลายได้และแปรสภาพกลายเป็นเม็ดกลมเล็กเพื่อนำไปผลิตเชื้อเพลิงจากขยะมูลฝอยในขั้นตอนต่อไป (Karplus, 2022) นอกจากนี้มีการนำอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่ทำจากไม้ใหม่มาให้บริการในชั้นประหยัด ซึ่งทั้งวัสดุเหล่านี้จะทำให้น้ำหนักโดยรวมของการบริการอาหารบนเครื่องบินทั้งหมดลดลงครึ่งหนึ่ง (Wong, 2022)

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

สายการบินแควนตัส สายการบินแห่งชาติออสเตรเลีย ได้ยกเลิกการแจกของระหว่างมืออาหารที่เป็นของขนาดเล็กหรือกล่องขนาดเล็กส่วนตัวเช่น เนยดำและนมใส่ชากาแฟ รวมไปถึงเปลี่ยนภาชนะในการใส่อาหารที่ทำมาจากต้นอ้อยและอุปกรณ์การรับประทานอาหารที่ทำมาจากแป้งที่ได้มาจากพืช ซึ่งวัสดุเหล่านี้สามารถย่อยสลายได้อย่างเต็มที่ (Dimitrova, 2019)

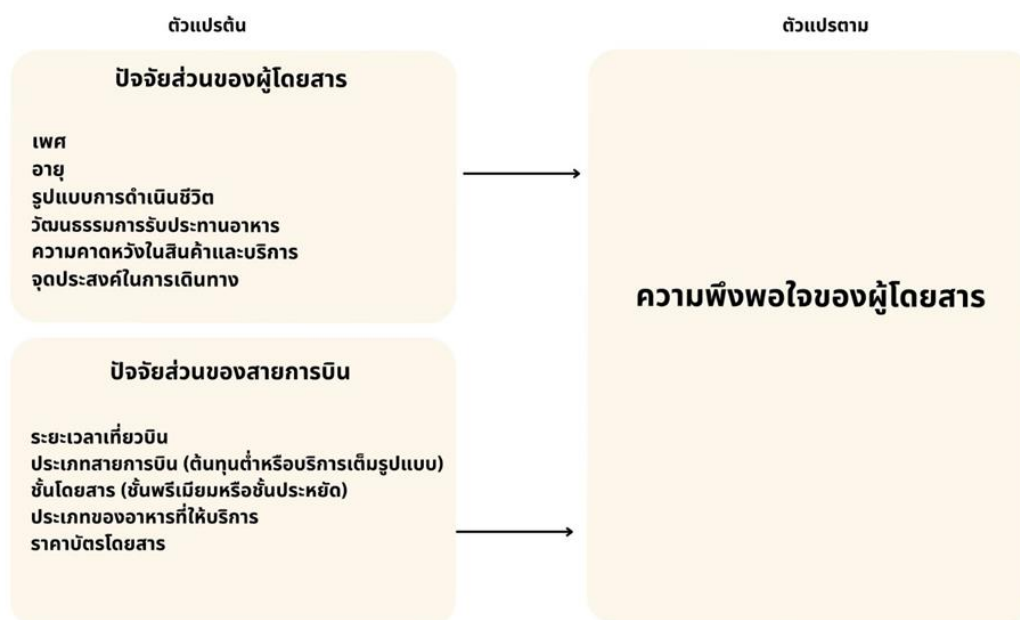
สายการบินไชน่า แอร์ไลน์ สายการบินแห่งชาติไต้หวัน เริ่มมีการแจกอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่เรียกว่า “EkoPak” ซึ่งประกอบไปด้วยช้อน ส้อมและมีดที่ทำมาจากวัสดุที่ย่อยสลายได้ ซึ่งทางสายการบินเชื่อว่าสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำตามกระแสนิยมของโลก แต่เป็นสิ่งที่สายการบินมีความจำเป็นต้องทำและปรับเปลี่ยนเพื่อลดการทำลายสิ่งแวดล้อม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

อย่างไรก็ตามข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่การชี้ให้เห็นความคิดเห็นโดยการเจาะจงผลิตภัณฑ์ของสายการบินใดสายการบินหนึ่งให้แก่กลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นเพียงข้อมูลประกอบเพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพและรู้จักวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการอาหารบนเครื่องบินมากขึ้นเท่านั้น ผลการวิจัยทั้งหมดในบทความนี้มาจากประสบการณ์ในภาพรวมและความคิดเห็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างในการเดินทางที่ผ่านมาของแต่ละท่าน

ถึงแม้ความใส่ใจในระบบนิเวศและการรักษาสิ่งแวดล้อมจะเป็นสิ่งที่ดี เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติในสังคมโลก ยังมีการถกเถียงกันอยู่ว่าสิ่งที่สายการบินกำลังทำเพื่อบรรลุเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมนั้นมีข้อดีและข้อเสียต่างกันอย่างไร ทีมวิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสาร เน้นเจาะไปที่กลุ่มที่เดินทางอยู่เป็นประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มสมาชิกระดับสูงของสายการ

บิน 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 มัคคุเทศก์ แพทย์ อาจารย์ วิศวกร เจ้าหน้าที่บริษัททัวร์ สถาปนิก เจ้าของธุรกิจและพนักงานออฟฟิศทั่วไป อายุระหว่าง 25-45 ปี โดยเป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทุกท่านเป็นผู้ที่มีการเดินทางโดยเครื่องบินอยู่เป็นประจำและรับบริการมื้ออาหารบนเครื่องบินอยู่เสมอเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ทุกท่านจะต้องเป็นสมาชิกระดับสูง (Elite Member) ของสายการบินใดสายการบินหนึ่ง หรือ พันธมิตรการบินใดพันธมิตรหนึ่ง เช่น สมาชิกบัตรทองหรือบัตรแพลทินัมจากโปรแกรม Royal Orchid Plus ของสายการบินไทย จากโปรแกรม Privilege ของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ จากโปรแกรม Enrich ของมาเลเซียแอร์ไลน์ หรือจากโปรแกรม Skywards ของสายการบินเอ

มิเรตส์ เป็นต้น กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างต้องมีการเดินทางโดยเครื่องบินเฉลี่ย 50,000 ไมล์ในรอบ 1 ปีปฏิทินเป็นอย่างต่ำ ซึ่งเป็นกฎที่ใช้กันทั่วไปในการเป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างบางท่านเป็นสมาชิกระดับสูงถึง 2 สายการบินขึ้นไป ผลการวิจัยมาจากการสอบถามโดยตรงของกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจหรือการท่องเที่ยวซึ่งคุณสมบัติของสายการบินที่กำหนดไว้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้คือสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (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 แต่จะไม่มีกรกล่าวถึงสายการบินนั้นแบบเฉพาะเจาะจงในบทความวิจัยชิ้นนี้ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือข้อมูลในทางลบต่อสายการบินนั้นในที่สาธารณะ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

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

กลุ่มตัวอย่างที่รู้สึกพึงพอใจได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสามารถจำแนกได้เป็น 5 หัวข้อใหญ่

1.มีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างรู้สึกดีเมื่อสายการบินมีการนำวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เพื่อให้บริการอาหารบนเครื่องเพราะเหมือนได้มีส่วนช่วยหรือเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาสิ่งแวดล้อมไปในตัว ซึ่งไม่ใช่เฉพาะบนเครื่องบิน หากแต่เป็นสถานที่อื่นก็จะรู้สึกพึงพอใจเช่นเดียวกัน อ้างอิงจาก Blaszkiewicz (2017) กล่าวว่าไว้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถที่จะสร้างการรับรู้ถึงแบรนด์ ความเชื่อ ความจงรักภักดีและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้โดยสารและองค์กร

2.เกิดความภาคภูมิใจในสายการบิน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นสมาชิกระดับสูงของสายการบิน จึงมีความคุ้นเคยและผูกพัน หากสายการบินที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่มีการผลักดันและปรับใช้นโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน เครื่องครัดและตรงไปตรงมาแบบนี้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกชื่นชมในองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

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

4.ไม่ได้มีความคาดหวังกับบริการอื่นนอกเหนือจากการขนส่ง ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ที่ต้องเดินทางบ่อย แต่จุดประสงค์หลักในการเข้ารับบริการคือการที่สายการบินสามารถนำผู้โดยสาร ณ จุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง เพราะฉะนั้นหากสายการบินได้รับผิดชอบในส่วนนี้ได้ครบถ้วนแล้ว สิ่งอื่นๆถือว่าเป็นบริการเพิ่มเติม จึงไม่ได้มีการคาดหวังอะไรมากไป

กว่านี้และเนื่องจากต้องเดินทางบ่อย เวลาส่วนใหญ่บนเครื่องบินจึงหมดไปกับการพักผ่อน บางเที่ยวบินไม่ได้รับประทานอาหารเลยด้วยซ้ำ

5.การลดต้นทุนของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าหากสายการบินใช้วัสดุที่เป็นโลหะหรือวัสดุคงทน มีโอกาสที่ผู้โดยสารบางท่านจะหยิบลงจากเครื่องบินไปใช้งานส่วนตัว ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับสายการบิน เนื่องจากต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาทดแทนเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้การใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจะมีต้นทุนที่ถูกกว่าในการผลิตเมื่อสายการบินมีความสามารถในการลดต้นทุน เชื่อว่าจะทำให้ราคาบัตรโดยสารในภาพรวมถูกลงได้เช่นเดียวกัน อีกหนึ่งประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างพูดถึงเกี่ยวกับการลดต้นทุนคือ วัสดุโลหะหรือวัสดุที่มีความคงทนแข็งแรง อาจทำให้น้ำหนักโดยรวมในแต่ละเที่ยวบินสูงขึ้น ซึ่งแน่นอนที่สุดสายการบินจะมีต้นทุนด้านเชื้อเพลิงที่มากขึ้นและสิ่งที่ตามมาคือการปล่อยมลพิษเข้าสู่บรรยากาศไปทำลายสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเช่นกันนั่นเอง

กลุ่มตัวอย่างที่รู้สึกไม่พึงพอใจได้ร่วมแสดงเหตุผลและสามารถจำแนกได้เป็น 5 หัวข้อใหญ่

1.ขาดความสะดวกสบายในเรื่องของการใช้งาน เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ซ้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ ซึ่งมีน้ำหนักเบาและไม่ทนทาน เมื่อใช้รับประทานอาหารบนเครื่องบินจึงมีโอกาสอยู่บ่อยครั้งที่จะชำรุด หักหรือแม้กระทั่งไม่สามารถตัดแบ่งอาหารได้ขาดอย่างง่ายดาย ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดกวนใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เดินทางบ่อยเพราะฉะนั้นเรื่องความสะดวกสบายเล็กน้อยบนเครื่องบินจึงมีความสำคัญมาก

2.ไม่มั่นใจในเรื่องของความสะอาด เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ซ้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ ซึ่งไม่สามารถทำความสะอาดหรือชำระล้างก่อนการใช้งานได้ อาจมีสิ่งปนเปื้อนที่ติดมาจากขั้นตอนการผลิต จึงมีความเห็นที่ว่าวัสดุในการรับประทานอาหารที่เป็นโลหะน่าจะมีความสะอาดมากกว่า

3.ไม่มั่นใจว่าจะเป็นการสร้างขยะเพิ่มหรือไม่ เนื่องจากวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมักผลิตมาเพื่อการใช้งานเพียงครั้งเดียว เช่น ซ้อนไม้ ส้อมไม้ มีดไม้ และแก้วน้ำจากวัสดุรีไซเคิล จึงรู้สึกว่าการเพิ่มขยะมากกว่าการใช้งานวัสดุที่เป็นโลหะซึ่งสามารถชำระล้างแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ได้

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

5.ไม่เชื่อมั่นในนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมของสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสายการบินกำลังนำประเด็นเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมมาใช้เป็นเหตุผลในการลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของการส่งมอบบริการให้กับผู้โดยสาร จึงรู้สึกไม่มั่นใจว่าในความเป็นจริงแล้วนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมของสายการบินเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนหรือไม่ เป็นนโยบายที่จะช่วยรักษโลกได้จริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงข้ออ้างของสายการบินในการลดค่าใช้จ่าย ซึ่งประเด็นนี้อาจถูกเรียกว่าการฟอกเขียว (Greenwashing) กล่าวคือองค์กรกำลังสร้างภาพลักษณ์ของตนเองในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ดูดีต่อสังคม ซึ่งอาจไม่ใช่ว่าความจริงหรือมีผลประโยชน์ทางด้านการตลาดแอบแฝง (ത്യุต สิริวรการณชัย, 2022) ซึ่งท้ายที่สุด

แล้วการพอกเชียวจะส่งผลเสียให้แก่องค์กรมากกว่าเกิดประโยชน์ โดยเฉพาะในเรื่องของความน่าเชื่อถือ (Lu, Sheng, Zhou, Shen, & Fang, 2022)

องค์ความรู้ใหม่ (New Body of Knowledge)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้ว่าจำนวนผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางเป็นประจำและรู้สึกพึงพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินจะมีจำนวนมากกว่า แต่ยังคงมีผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำส่วนหนึ่งที่ไม่เห็นด้วยและไม่พึงพอใจ สายการบินในฐานะผู้ส่งมอบการบริการควรที่จะปฏิบัติตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

ในประเด็นเรื่องของความสะอาดสบาย สายการบินอาจพิจารณาตัวแปรต้นที่มีผลเกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับการรับประทานอาหารบนเครื่องบินดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาของเที่ยวบิน ผู้โดยสารย่อมต้องการความสะอาดสบายในการรับประทานอาหารบนเที่ยวบินระยะไกลมากกว่าเที่ยวบินระยะสั้นหรือเที่ยวบินระยะกลาง 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) รวมไปถึงการคำนึงถึงชั้นโดยสารว่าเป็นระดับพรีเมียมเช่นชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจที่ผู้โดยสารย่อมคาดหวังในเรื่องของความสะอาดสบายมากกว่าเนื่องจากบัตรโดยสารมีราคาสูงกว่าและย่อมมีความคาดหวังต่ำลงไปในระดับชั้นประหยัดซึ่งมักจะมีราคาบัตรโดยสารที่ย่อมเยากว่า

3. ประเภทของอาหาร หากสายการบินเดินทางที่จะใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะไม่แข็งแรงคงทน สายการบินควรคำนึงถึงประเภทของอาหารที่ให้บริการบนเครื่อง เช่น เป็นอาหารที่ตัดให้ขาดเป็นคำเล็กได้อย่างง่ายดายไม่ต้องออกแรงมาก เป็นต้น

นอกจากนี้สายการบินควรพิจารณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงกระบวนการผลิต ขั้นตอน แหล่งที่มา รวมไปถึงคุณประโยชน์และข้อดีของการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารให้ผู้โดยสารได้รับทราบโดยทั่วกัน หากเป็นไปได้ควรมีการชี้แจงในทุกเที่ยวบินผ่านแผ่นพับ ใบปลิวหรือผ่านหน้าจอโทรทัศน์ส่วนตัวบนเที่ยวบิน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความสะอาด เรื่องการสร้างขยะเพิ่มและเรื่องการแสดงความจริงใจในการรักษาสิ่งแวดล้อมที่กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลอยู่หลายสายการบินมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องนี้ผ่านเว็บไซต์ของตัวเอง ซึ่งนับว่าเป็นวิธีที่ดีเช่นเดียวกัน อ้างอิงจากหน้าเว็บไซต์ของสายการบินไอซ์แลนด์แอร์ มีการบอกอย่างละเอียดว่าขยะที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินจะไม่ถูกนำไปฝังกลบเพื่อสร้างมลพิษแต่จะย่อยสลายได้เองไปตามธรรมชาติ รวมไปถึงมีการอธิบายถึงวัสดุที่นำมาผลิตช้อน ส้อม มีดและไม้จิ้มฟันคือแป้งข้าวโพด ซึ่งจะช่วยลดมลพิษได้มากกว่าการใช้พลาสติกหลายเท่าและจะไม่ก่อให้เกิดควันทoxic เมื่อมีการถูกเผา (Iceland Air, 2023) อีกหนึ่งตัวอย่างคือ สายการบินสายการบินเคแอลเอ็ม รอยัล ดัตช์ แอร์ไลน์ ที่มีการอธิบายเรื่องน้ำหนักโดยรวมจากข้าวของเครื่องใช้บนเครื่องบินอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบว่าสายการบินกำลังทำทุกวิถีทางเพื่อกำจัดน้ำหนักส่วนเกินของข้าวของที่ไม่จำเป็นให้ได้มากที่สุดและหนึ่งในวิธีที่สามารถทำได้คือการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งมีน้ำหนักเบากว่านั่นเอง (KLM Royal Dutch Airlines, 2024) ทางทีม

ผู้วิจัยเชื่อว่าเมื่อผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นนี้มากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินก็จะมากขึ้นเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

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

<https://setsustainability.com/libraries/1159/item/-greenwashing#:~:text=Greenwashing%20%0%B8%84%0%B8%B7%0%B8%AD%0%B8%AD%0%B8%B0%0%B9%84%0%B8%A3%3F,%E0%B8%84%0%B8%A7%0%B8%B2%0%B8%A1%0%B8%A2%0%B8%B1%0%B9%88%0%B8%87%0%B8%A2%0%B8%B7%0%B8%99%0%B8%82%0%B8%AD%0%B8%87%0%B8%9A%0%B8%A3%0%B8%B4%0%B8%A9%0%B8%B1%0%B8%97%20%0%B9%80%0%B8%9B%0%B9%87%0%B8%99%0%B8%95%0%B9%89%0%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>

Blaszkiwicz, S. (2017). *Do Good, Be Great: 5 Competitive Advantages of Corporate Social Responsibility*. GetApp. Retrieved May 14, 2023, 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 May 1, 2023, 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>