

การจัดการขยะในห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบินแห่งหนึ่ง  
ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ  
Waste Management in A Specific Airline Passenger Lounge  
at Suvarnabhumi International Airport

ปวรรัตน์ สุภิมารส<sup>1</sup> กัลยา สว่างคง<sup>2</sup> ปันณกร เกิดช่วย<sup>3</sup>  
Pavornrat Subhimaros, Kanlaya Swangkong, Pannakorn Gerdchuay

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยศึกษาการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินแห่งหนึ่งที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) นโยบาย และกลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน 2) ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน และ 3) ผลลัพธ์จากการดำเนินการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและรายงานผลการวิจัยด้วยการพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สายการบินมีนโยบายที่มุ่งเน้นความยั่งยืน โดยการจัดการขยะเป็นมิติหนึ่งในนโยบายดังกล่าว โดยมีกลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินสามประการ คือ การสำรวจขยะที่เกิดขึ้น การจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะ และการสำรองอาหารและเครื่องดื่มในปริมาณที่เหมาะสม 2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน แยกได้เป็น ปัญหาในส่วนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการขยะ 3) ผลลัพธ์จากการดำเนินการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน พบว่า ผู้โดยสารและพนักงานของสายการบินเกิดการตระหนักรู้ในด้านสิ่งแวดล้อม เกิดการต่อยอดเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้นและยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของสายการบินอีกด้วย

คำสำคัญ (Keywords): การจัดการขยะ; ห้องรับรองของสายการบิน; ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

Received: 2024-03-15 Revised: 2024-06-05 Accepted: 2024-06-10

<sup>1</sup> รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Deputy Dean (Student Affairs), College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: pavornrat.sub@dpu.ac.th

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย สายงานวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Director of Research Center, Research and Development Affairs, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: kanlaya.swa@dpu.ac.th

<sup>3</sup> เลขานุการหลักสูตรการจัดการเทคโนโลยีการบินและอำนวยการบิน วิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Aviation Technology Management and Flight Operation Program Secretary, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: pannakorn.ger@dpu.ac.th

## Abstract

This research aimed to study waste management in a specific airline passenger lounge at Suvarnabhumi International Airport. The objectives included investigating 1) the policies and strategies for waste management in the airline passenger lounge, 2) the problems and challenges in waste management within the airline passenger lounge, and 3) the outcomes of waste management operations in the airline passenger lounge. This qualitative research collected data through document analysis, in-depth interviews, and non-participatory observation. Data were analyzed using content analysis and research findings were synthesized through thematic analysis.

The research findings indicated that 1) the airline had a sustainability-focused policy, with the waste management as a dimension of that policy. The waste management strategies in the airline passenger lounge included the examination, established process and appropriate planning of food and beverages. 2) Problems and challenges in waste management within the lounge were categorized into issues related to the passenger behavior and challenges in waste management processes. 3) The outcomes of waste management operations in the airline passenger lounge revealed the increasing of environmental awareness among passengers and airline staff, leading to enhanced community engagement activities and an improved corporate image for the airline.

**Keywords:** waste management; airline passenger lounge; Suvarnabhumi International Airport

## บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่สำคัญเป็นอย่างมากในระบบของการท่องเที่ยว โดยข้อมูลจากศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา ระบุว่า จำนวนผู้โดยสารรวม (ขาเข้า-ขาออก) ของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 35-40 ต่อปี ในช่วงปี พ.ศ. 2566 - 2568 (วิจัยกรุงศรี, 2566) แต่อุตสาหกรรมการบินที่มีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศก็เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสูงด้วย โดยข้อมูลทางสถิติที่สรุปโดยเว็บไซต์ Statista (2023) แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2565 อุตสาหกรรมการบินเป็นแหล่งปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สูงถึงร้อยละ 2.5 ของปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทั้งหมดของโลก โดยปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ประมาณ 671 ล้านตันที่มาจากอุตสาหกรรมการบินถูกปล่อยสู่ชั้นบรรยากาศของโลก ยิ่งไปกว่านั้นอุตสาหกรรมการบินยังเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างขยะจำนวนมาก ทั้งนี้ผลการสำรวจของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้ระบุในเอกสารคู่มือการจัดการขยะ (IATA Cabin Waste Handbook) ว่า ปริมาณอาหารและเครื่องดื่มที่จัดไว้สำหรับการบริการบนเครื่องบินในเที่ยวบินแต่ละเที่ยวในปี 2560 นั้น มีจำนวนกว่าร้อยละ 20 น้ำหนักรวม 5.7 ล้านตัน คิดเป็นมูลค่ากว่า 927 ล้านเหรียญสหรัฐที่ไม่ได้ถูกบริโภคและต้องกลายเป็นของเสีย หรือขยะในที่สุด (IATA, 2019: 3)

นอกจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และขยะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละเที่ยวบินแล้ว ห้องรับรองของสายการบินก็เป็นอีกหนึ่งแหล่งที่ทำให้เกิดขยะและของเสียจำนวนมากในแต่ละวัน การเริ่มต้นกระบวนการจัดการขยะโดยเริ่มจากห้องรับรองของสายการบินซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการ

ให้บริการของสายการบิน จึงนับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Curtis & Slocum, 2016: 6) ทั้งนี้การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินที่เหมาะสมจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ดังนั้น สายการบินจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้นโยบายปฏิบัติในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องมีการจัดการขยะหรือวัสดุที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้อย่างเหมาะสม เพราะแนวทางการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพในห้องรับรองของสายการบินจะสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ข้อที่ 12: สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืนได้นอกจากนี้การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพในห้องรับรองของสายการบินยังสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่น่ารื่นรมย์สำหรับผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสาร และยังส่งผลต่อชื่อเสียงของสายการบิน รวมทั้งยังดึงดูดผู้โดยสารที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมให้มาใช้บริการของสายการบินได้มากขึ้น และสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจแล้วพัฒนาเป็นความภักดีของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินได้ในที่สุด (Li et al., 2003: 92)

ปัจจุบันถึงแม้จะมีสายการบินในประเทศไทยหลายสายการบินได้ให้ความสำคัญกับการจัดการขยะ (Waste Management) แต่ยังไม่พบงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษากลยุทธ์ด้านการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทยแห่งหนึ่ง ด้วยเหตุผลที่สายการบินนี้ที่ได้แสดงให้เห็นถึงนโยบายและความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และมีแนวทางปฏิบัติที่น่าสนใจ ซึ่งปรากฏให้เห็นจากการที่สายการบินนี้ได้รับรางวัลด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานระดับชาติ นอกจากนี้สายการบินแห่งนี้ยังได้ดำเนินการวางกลยุทธ์การจัดการขยะไว้อย่างเด่นชัด โดยผลของการศึกษานี้จะนำไปสู่การพัฒนาต้นแบบการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน และต่อยอดเป็นองค์ความรู้ทางวิชาการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษานโยบาย และกลยุทธ์การจัดการขยะของสายการบินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดการขยะของสายการบินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาผลลัพธ์จากการดำเนินการจัดการขยะของสายการบินแห่งหนึ่ง

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษา 1) นโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการขยะอาหาร

- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะอาหาร และ 3) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการจัดการขยะอาหาร

#### 1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 1) ผู้บริหารที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการจัดการขยะอาหาร 2) ผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการจัดการขยะอาหาร 3) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการให้บริการในห้องรับรองของสายการบิน โดยงานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 5 คน

### 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้เลือกศึกษาการจัดการขยะอาหารในห้องรับรองของสายการบินแห่งหนึ่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น

### 1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยกำหนดแนวคำถามเพื่อให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ 2) แบบสังเกต เพื่อใช้สังเกตพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ 3) เครื่องบันทึกเสียง 4) กล้องถ่ายรูป และที่สำคัญตัวผู้วิจัยถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วนในการวิจัยเชิงคุณภาพ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย คือ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature review) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participate observation) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลาย ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านวิธีการ (Methodological triangular)

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้ 1) เป็นผู้บริหารที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือการจัดการขยะของสายการบิน หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหรือการให้บริการในห้องรับรองของสายการบินไม่น้อยกว่า 3 ปี 2) สามารถให้ข้อมูลได้ตรงประเด็นและน่าเชื่อถือ และ 3) ยินดีให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้เมื่อข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical saturation) คือคำตอบที่ได้ซ้ำกันและไม่มีประเด็นใหม่แล้ว ผู้วิจัยจึงหยุดการเก็บข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการถอดเทปการสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) ฟังซ้ำแล้วเรียบเรียงข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาแยกและจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม สามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของห้องรับรองของสายการบิน

ห้องรับรองของสายการบินแห่งนี้ตั้งอยู่ในบริเวณอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยห้องรับรองผู้โดยสารเดินทางภายในประเทศ อยู่ในส่วนอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) A ชั้น 2 ให้บริการเวลา 04.30-19.30 น. และห้องรับรองผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ อยู่ที่อาคารเทียบเครื่องบิน

(Concourse) D ชั้น 3 ให้บริการเวลา 06.00-21.30 น. ทั้งนี้ห้องรับรองของสายการบินมีสองรูปแบบ คือ 1) ห้องรับรองพิเศษ สำหรับผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วโดยสารชั้นธุรกิจ และสมาชิกระดับพิเศษขึ้นไป และ 2) ห้องรับรองแบบธรรมดา สำหรับผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วเดินทางกับสายการบินแห่งนี้ทุกคน โดยห้องรับรองทั้งสองแบบมีขนาดของพื้นที่ที่ใกล้เคียงกัน แต่มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การบริการในห้องรับรองพิเศษเป็นลักษณะการบริการที่มีผู้ให้บริการ (Full Service) บริการอาหารและเครื่องดื่มตามที่คุณโดยสารสั่ง อุปกรณ์และภาชนะที่ใช้ในการบริการเป็นภาชนะแบบสามารถทำความสะอาดและใช้ซ้ำได้ มีอาหารร้อนให้บริการ เครื่องดื่มมีความหลากหลายมาก เช่น น้ำอัดลมกระป๋อง ชา กาแฟ น้ำดื่มขวดพลาสติกของสายการบิน และเมื่อผู้โดยสารสิ้นสุดการใช้บริการ แม่บ้านของห้องรับรองจะเป็นผู้ทำหน้าที่เก็บและทำความสะอาด ในขณะที่ห้องรับรองแบบธรรมดา จะเป็นรูปแบบการบริการแบบผู้โดยสารบริการตัวเอง (Self-Service) อุปกรณ์และภาชนะที่ใช้เป็นแบบใช้แล้วทิ้ง เช่น จานกระดาษ ถ้วยกระดาษ ไม่มีอาหารร้อนให้บริการ โดยอาหารที่ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นขนมที่มีลักษณะพอดิบคำ เช่น ขนมอบ เบเกอรี่ เพสตัดต่าง ๆ ซึ่งจะถูกบรรจุในช่องพลาสติกเพื่อสุขอนามัย เครื่องดื่มที่ให้บริการเป็นแบบตู้กด เช่น น้ำผลไม้ ชา กาแฟ น้ำดื่ม และเมื่อผู้โดยสารรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องเป็นผู้จัดเก็บขยะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง

สำหรับอาหารที่ให้บริการในห้องรับรองทั้งสองรูปแบบนั้นจะมีการผลัดเปลี่ยนเมนูทุก 3 เดือน เพื่อเป็นการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ให้ผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำ ทั้งนี้ทางสายการบินได้ติดต่อกับชุมชนเพื่อนำขนมหวาน และของว่างที่มีชื่อเสียงของชุมชนต่าง ๆ มาให้บริการในห้องรับรองด้วย โดยที่ผ่านมามีขนมหวาน และของว่างที่มาจากชุมชนได้รับความนิยมและมีการพูดถึงอย่างกว้างขวาง โดยนับเป็นจุดขายหลักอีกประการของสายการบิน ทั้งนี้หลังจากการเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้สายการบินต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการอาหารจากการวางอาหารในถาดให้บริการมาเป็นการบรรจุอาหารประเภทต่าง ๆ ไว้ในช่องพลาสติกแทน เพื่อให้ผู้โดยสารมั่นใจถึงความสะอาดและสุขอนามัยที่ดี อย่างไรก็ตามการบรรจุอาหารไว้ในช่องพลาสติกทำให้ขยะจากห้องรับรองมีจำนวนขึ้น และประเภทที่เพิ่มมากขึ้นไปด้วย

นโยบาย และกลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน

นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะของสายการบิน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสายการบินแห่งนี้ พบว่าสายการบินมีนโยบายในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความยั่งยืน ซึ่งการลดปริมาณขยะเป็นหนึ่งในแนวทางการทำงานที่สำคัญของสายการบิน ทั้งนี้สายการบินมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยนโยบายที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมและการลดขยะได้เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จากการรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความตระหนักด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน ภายใต้แนวคิดที่ว่า “การดำเนินนโยบายต้องอยู่ภายใต้การสร้างความจิตสำนึกควบคู่กัน” โดยการสร้างความจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมนั้นเปรียบเสมือนวัฒนธรรมขององค์กรที่เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาพนักงาน ไปจนถึงกระบวนการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการรักษาสิ่งแวดล้อม จนกลายเป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์กร

ต่อมาทางสายการบินได้จัดทำนโยบายที่ชัดเจนขึ้นในเรื่องการลดปริมาณขยะและการจัดการขยะ โดยใช้หลักการ 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle ซึ่งเป็นหลักการที่มีความสำคัญในการจัดการ

สิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบด้านลบต่อโลก หลักการนี้มีความหมายตรงกับการลดปริมาณขยะและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในโลกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. Reduce การลด: คือการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ลดการใช้ทรัพยากรให้น้อยลง เช่น ลดการใช้กระดาษในสำนักงานโดยเปลี่ยนเป็นการเก็บเอกสารในระบบ E-Filing แทน

2. Reuse การใช้ซ้ำ: คือการนำวัสดุหรือสิ่งของที่เคยใช้มาแล้วกลับมาใช้ได้อย่างมีคุณค่าอีกครั้ง โดยไม่ต้องทำการแปรรูป เช่น การใช้กระดาษที่ว่างอีก 1 หน้าอีกครั้ง หรือการสนับสนุนให้พนักงานใช้ถุงผ้าทดแทนการใช้ถุงพลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง

3. Recycle รีไซเคิล: คือการนำวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้โดยคัดแยกจากขยะทั่วไป เพื่อนำกลับสู่กระบวนการผลิตใหม่อีกครั้ง เช่น กระป๋องอลูมิเนียม ขวดน้ำพลาสติก เป็นต้น

ทั้งนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่สายการบินได้ดำเนินการนั้นมีจุดเริ่มต้นที่สำนักงานใหญ่ แล้วถ่ายทอดลงสู่ภาคส่วนต่าง ๆ ขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินนโยบายโดยการปลูกฝังเรื่องของการรักษาสิ่งแวดล้อมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างแนวทางที่ยั่งยืนและเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและต่อสิ่งแวดล้อมของโลก นโยบายนี้ที่ได้รับการรณรงค์และดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นหนึ่งในนโยบายที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างค่านิยมในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของสายการบิน ต่อมาเมื่อสายการบินนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาขององค์กรอย่างยั่งยืน หรือ ESG (Environment, Social and Governance) และการให้ความสำคัญกับเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ประเด็นทางสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสำคัญที่สายการบินให้ความสำคัญอย่างมาก โดยหนึ่งในประเด็นที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม คือ การจัดการขยะ (Waste Management) โดยให้ความสำคัญกับหลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) ซึ่งสายการบินได้ขยายผลการดำเนินงานไปยังทุกภาคส่วนขององค์กร รวมถึงห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบินด้วย ทั้งนี้ห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบินนับเป็นอีกหนึ่งภาคส่วนสำคัญเพราะนอกจากจะทำหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารที่รอขึ้นเครื่องแล้ว ห้องรับรองของสายการบินยังเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรที่ผู้โดยสารทุกคนสามารถสัมผัสสภาพลักษณะและนโยบายต่าง ๆ ของสายการบินได้

#### กลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน พบว่ากลยุทธ์จัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินมี ดังนี้

1. การสำรวจขยะที่เกิดขึ้นในห้องรับรองของสายการบิน โดยเป็นการสำรวจในเรื่องของปริมาณขยะและประเภทของขยะที่เกิดขึ้นจริงในห้องรับรองฯ ผลจากการสำรวจทำให้สามารถแบ่งประเภทของขยะที่เกิดขึ้นในห้องรับรองฯ ออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ขยะอาหาร เช่น ใบตองห่อขนมไทย เศษขนม อาหารที่ผู้โดยสารรับประทานเหลือ 2) ขยะที่เป็นวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ที่ไม่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ เช่น ถ้วยน้ำ กระดาษ จานกระดาษ ขงพลาสติกห่อขนม และ 3) ขยะที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ เช่น ขวดน้ำพลาสติก และกระป๋องอลูมิเนียม โดยผลจากการสำรวจทำให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินสามารถวางแผนการจัดการขยะได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. การจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะ โดยกระบวนการจัดการขยะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ คือ 1) ต้นทาง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก คือ ผู้โดยสารที่เป็นผู้ทิ้งขยะ โดยอาจเป็นขยะที่ผู้โดยสารนำมา

เองจากภายนอก หรือเป็นขยะจากสิ่งที่ไม่ใช่การบินให้บริการในห้องรับรองฯ 2) กลางทาง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก คือ แม่บ้านของห้องรับรองฯ ที่ทำหน้าที่เก็บและรวบรวมขยะที่เกิดขึ้นเพื่อนำส่งปลายทาง) และ 3) ปลายทาง ซึ่งสำหรับท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมินั้น ขยะทุกชนิดจะถูกนำไปรวบรวมที่โรงพักขยะของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามระเบียบและนโยบายด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ดังนั้นสายการบินจึงจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะได้เฉพาะส่วนต้นทางและกลางทางเท่านั้น

ทั้งนี้ กระบวนการจัดการขยะของสายการบินมุ่งเน้นไปที่ต้นทางของขยะ โดยการทำให้ผู้โดยสารเป็นผู้มีส่วนร่วมหลักในการแยกขยะ อย่างไรก็ตามจุดประสงค์หลักของการให้บริการในห้องรับรองฯ คือการเป็นสถานที่พักผ่อนของผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน ดังนั้นการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในห้องรับรองฯ ให้เอื้อต่อการแยกขยะของผู้โดยสารนั้นจึงต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ โดยต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ไม่รบกวนและไม่ทำลายบรรยากาศแห่งความผ่อนคลาย รวมทั้งต้องคงไว้ซึ่งบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของห้องรับรองฯ ดังนั้นสายการบินจึงได้ออกแบบถังแยกขยะในห้องรับรองฯ โดยใช้ภาพสื่อความหมาย ตามรูปแบบของขยะที่เกิดขึ้นจริงในห้องรับรองฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถทิ้งขยะลงถังได้อย่างถูกต้อง แทนการใช้เกณฑ์และรูปแบบการแยกขยะตามสีถังของกรมควบคุมมลพิษ ทั้งนี้ภายในห้องรับรองฯ ประกอบไปด้วยถังแยกขยะ จำนวน 3 รูปแบบ คือ

1. ถังสำหรับขยะที่รีไซเคิลได้ โดยใช้ภาพประกอบ คือ ภาพขวดพลาสติก และภาพกระป๋องน้ำประเภทต่าง ๆ
2. ถังสำหรับขยะอินทรีย์ โดยใช้ภาพประกอบ คือ ภาพใบตอง และภาพเศษอาหาร
3. ถังสำหรับขยะทั่วไป โดยใช้ภาพประกอบ คือ ภาพแก้วกระดาษ และจานกระดาษ

นอกจากนี้ ทางห้องรับรองฯ ยังจัดให้มีถังสำหรับให้ผู้โดยสารเทของเหลวเหลือทิ้ง เพื่อลดการปนเปื้อนในขยะที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้อีกด้วย

ทั้งนี้ การนำขยะไปทิ้งในถังประเภทต่าง ๆ นั้น จะนำไปตามความสมัครใจของผู้โดยสาร หากผู้โดยสารไม่นำขยะที่เกิดขึ้นไปทิ้งในถังที่จัดไว้ แม่บ้านของห้องรับรองฯ จะเป็นคนที่ดำเนินการในส่วนนี้แทน

นอกจากการให้ความสำคัญกับกระบวนการต้นทางแล้ว สายการบินยังให้ความสำคัญกับกระบวนการกลางทางเป็นอย่างมาก โดยจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานและแม่บ้านประจำห้องรับรองฯ อย่างสม่ำเสมอ จากการสัมภาษณ์พบว่าแม่บ้านของห้องรับรองฯ เป็นบุคคลสำคัญในการคัดแยกขยะที่เกิดขึ้นในห้องรับรองฯ โดยแม่บ้านจะช่วยคัดแยกขยะอีกครั้งหากพบว่าการปะปนกันของขยะในถังขยะประเภทต่าง ๆ ที่เกิดจากการที่ผู้โดยสารทิ้งขยะลงถังผิดประเภท สำหรับในห้องรับรองพิเศษ แม่บ้านจะเป็นผู้รวบรวมขยะทั้งหมดภายหลังจากที่ผู้โดยสารใช้บริการเสร็จแล้ว และทำการคัดแยกขยะประเภทต่าง ๆ โดยขยะที่คัดแยกประเภทแล้วนั้นประกอบไปด้วย ขยะที่รีไซเคิลได้ ได้แก่ ขวดน้ำพลาสติก และกระป๋องเครื่องดื่ม ขยะเศษอาหาร และขยะทั่วไป ซึ่งขยะทั้งหมดจะถูกนำไปที่ส่วนรับขยะของท่าอากาศยานฯ ต่อไป

3. การสำรองอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับให้บริการผู้โดยสารในห้องรับรองฯ โดยพนักงานในห้องรับรองฯ จะทำการตรวจสอบปริมาณอาหารที่ใช้ในแต่ละวัน และจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารรับทราบ โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากรายงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทางสายการบินจะสั่งอาหารตามจำนวนการจองตั๋วเครื่องบิน และทำการสำรองปริมาณอาหารไว้อีกประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนการจองตั๋วเครื่องบินในแต่ละวัน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดขยะอาหารและบรรจุภัณฑ์เหลือทิ้งจำนวนมากเกินไป

ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสาร ซึ่งนับเป็นปัญหาหลักเพราะผู้โดยสารเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการต้นทาง ทั้งนี้สามารถแยกประเด็นปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสารได้ดังนี้ 1.1) ผู้โดยสารมีเวลาจำกัด เนื่องจากต้องรีบไปขึ้นเครื่อง ทำให้ผู้โดยสารจำนวนหนึ่งไม่ได้ให้ความสำคัญกับการแยกประเภทของขยะ และ 1.2) ผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือ เนื่องจากการแยกขยะเป็นไปตามความสนใจของผู้โดยสาร และผู้โดยสารบางส่วนเข้าใจว่ามีแม่บ้านทำความสะอาดให้อยู่แล้วจึงไม่จำเป็นต้องแยกขยะด้วยตัวเอง ทั้งนี้ ผลจากการแยกขยะที่ไม่ถูกประเภททำให้ขยะเหล่านั้นเกิดการปนเปื้อนไม่สามารถนำกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้ทั้งหมด ดังนั้นสายการบินก็มีความพยายามให้การลดการปนเปื้อนด้วยการจัดเตรียมถังสำหรับทิ้งของเหลวเหลือทิ้ง เพื่อลดการปนเปื้อนในขยะที่สามารถส่งรีไซเคิล

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการขยะ เนื่องจากสายการบินไม่สามารถดำเนินการจัดการในส่วน “ปลายทาง” ของขยะที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพราะห้องรับรองฯ ตั้งอยู่ในอาคารท่าอากาศยานที่มีกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อความปลอดภัย ดังนั้นกระบวนการจัดการขยะปลายทางทั้งหมดจึงไม่ได้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสายการบิน ทั้งนี้หากสายการบินสามารถจัดการปลายทางของขยะได้ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการกำจัดขยะได้มากขึ้น

ผลลัพธ์จากการดำเนินงานจัดการขยะในห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบิน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการดำเนินงานจัดการขยะในห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบิน พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การรับรู้ของผู้โดยสารเกี่ยวกับนโยบายเกี่ยวกับการจัดการขยะของสายการบินเพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่ผู้โดยสารเคยส่งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการขยะในห้องรับรอง พบว่าหลังจากดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ โดยจัดให้มีถังแยกขยะประเภทต่าง ๆ นั้น ก็ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนของผู้โดยสารที่เกี่ยวกับเรื่องการแยกขยะอีกเลย ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดการขยะของห้องรับรองฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี

2. สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องของการจัดการขยะ และรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับทั้งผู้โดยสารและพนักงานของสายการบิน โดยมีการจัดทำเส้นทางจัดการขยะ (Waste Journey) เพื่อให้ผู้โดยสารได้ทราบขั้นตอนของการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง ไปจนถึงปลายทาง

3. เกิดการต่อยอดเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมในมิติของการรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น การเชิญชวนให้ชุมชนร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การผลิตเสื้อในงานวิ่งของสายการบินด้วยเส้นใยรีไซเคิลจากขวดพลาสติกใส การนำชุดยูนิฟอร์มเก่าของพนักงานที่ไม่ใช้แล้ว นำมาผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นด้วยการทำเป็นผ้ากันเปื้อนสำหรับพนักงานผู้ให้บริการในห้องรับรองผู้โดยสาร

4. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสายการบิน ในด้านการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน และการให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้สายการบินจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์ นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของสายการบินที่มีส่วนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

## อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัย พบว่า สายการบินมีนโยบายด้านความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว โดยการจัดการขยะเป็นหนึ่งในแผนงานในนโยบายดังกล่าว สำหรับการจัดการขยะในห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบิน สายการบินมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้แก่ การจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะ และการสำรองอาหารและเครื่องดื่มในปริมาณที่เหมาะสม ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน แยกได้เป็น ปัญหาในส่วนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการขยะ ส่วนผลลัพธ์จากการดำเนินการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน พบว่า ผู้โดยสารและพนักงานของสายการบินเกิดการตระหนักรู้ในด้านสิ่งแวดล้อม เกิดการต่อยอดเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้นและยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของสายการบินอีกด้วย

การสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานขององค์กร เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้การวางนโยบายด้านความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมของสายการบิน และทำให้นโยบายด้านการจัดการขยะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Cherian & Jacob (2012: 25-33) ที่ระบุว่าองค์กรที่มีแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Green Human Resource Management) เป็นการช่วยส่งเสริมจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ที่ดีทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กร ดังนั้นเมื่อพนักงานของสายการบินได้รับการปลูกฝังเรื่องจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงนำไปสู่การวางผลกลยุทธ์ในการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน ซึ่งเป็นจุดที่มีขยะและของเหลือจากการให้บริการผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก หากมีการจัดการที่เหมาะสม จะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างแน่นอน

กลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินประกอบด้วย การสำรวจขยะที่เกิดขึ้น การจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะ และการสำรองอาหารและเครื่องดื่มในปริมาณที่เหมาะสม ซึ่งเป็นกลยุทธ์การจัดการด้านความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมที่นิยมนำมาใช้ในองค์กรต่างๆ ที่ใช้นโยบาย “ของเหลือเป็นศูนย์” (Zero Waste Strategy) ทั้งนี้ Zaman and Ahsan (2020: 1-216) ได้อธิบายนโยบายนี้ว่าจุดประสงค์ของนโยบายนี้คือเพื่อลดขยะผ่านการวางแผนและการใช้อย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการลดการเกิดขยะหรือการนำกลับมาจากการเป็นขยะให้ได้มากที่สุด เพื่อลดปริมาณขยะที่จะต้องนำไปเผาหรือฝังกลบ ซึ่งแนวคิด Zero Waste ประกอบด้วย การลดการเกิดขยะให้น้อยที่สุด และการนำขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลให้ได้มากที่สุด ซึ่งสายการบินมีการวางแผนสำรองปริมาณอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารในแต่ละวัน รวมถึงการวางแผนการแยกขยะที่เกิดขึ้นจริงในห้องรับรองเพื่อประโยชน์ในการคัดแยกขยะเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน โดยภาพรวมมาจากการไม่ให้ความร่วมมือของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นเรื่องปกติของการจัดการขยะ โดยผลการศึกษาของ Sustainable Cabin (2018) ได้อธิบายว่าความร่วมมือของผู้โดยสารถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น การส่งเสริมให้ผู้โดยสารคัดแยกขยะอย่างเหมาะสม มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารให้ความร่วมมือในการแยกขยะ สายการบินเลือกใช้วิธีการสื่อความหมายด้วยรูปภาพขยะที่เกิดขึ้นจริงในห้องรับรอง แทนการใช้ถังขยะแยกสี เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและง่ายที่สุดในการแยกขยะให้กับผู้โดยสาร ซึ่งการสื่อความหมายด้วยรูปภาพเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Aanstoos, 2004: 190) และด้วยออกแบบรูปภาพและกราฟิกต่างๆ สายการบิน

บินยังสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของผู้โดยสารให้สอดคล้องไปกับสภาพแวดล้อมของห้องรับรองตามแนวคิดการบริการของสายการบินอีกด้วย อย่างไรก็ตามการจัดการขยะในห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบินอยู่ภายใต้กฎระเบียบเรื่องความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ทำให้สายการบินไม่มีโอกาสเข้าไปจัดการกับปลายทางของขยะ ซึ่งในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงแนวทางการจัดการขยะของท่าอากาศยาน เพื่อให้สามารถหาแนวทางในการจัดการขยะเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ผลลัพธ์จากการดำเนินการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน พบว่า ผู้โดยสารและพนักงานของสายการบินเกิดการตระหนักรู้ในด้านสิ่งแวดล้อม เกิดการต่อยอดเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้น และยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของสายการบินอีกด้วย โดย Hagmann et al. (2015: 37-45) ได้ระบุว่ามีความเป็นไปได้ที่ผู้โดยสารคนหนึ่ง พร้อมทั้งจะจ่ายเงินมากขึ้นเพื่อการเดินทางด้วยเครื่องบินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และยังระบุด้วยว่าสายการบินต่างๆควรมีแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมการปรับปรุงด้านการลดรอยร่องที่ทำลายสิ่งแวดล้อม (Environmental Footprint) ซึ่งนอกเหนือไปจากการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆแล้ว ก็มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้โดยสารรับรู้ด้วย ดังนั้นในสถานะการแข่งขันรุนแรง ของธุรกิจสายการบิน สายการบินควรมุ่งเน้นไปที่ภาพลักษณ์สีเขียวของสายการบินมากกว่าภาพลักษณ์อื่นๆไป และพยายามปรับปรุงภาพลักษณ์นี้อยู่เสมอเพื่อให้เป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

### องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย (Research Knowledge)

การดำเนินงานด้านการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน ถือเป็นหนึ่งในความท้าทายในด้านการจัดการอย่างยั่งยืนของสายการบินและอุตสาหกรรมการบิน เนื่องจากมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการให้บริการในห้องรับรองฯ ความตระหนักรู้ของผู้โดยสารและพนักงาน ประเภทและปริมาณขยะ กฎระเบียบที่เคร่งครัดในการกำจัดขยะของท่าอากาศยาน และภาพลักษณ์ของสายการบิน นอกจากนี้การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังได้เพิ่มความซับซ้อนอีกชั้นให้กับการจัดการขยะในห้องรับรองฯ เพราะการแพร่ระบาดไม่เพียงทำให้จำนวนสิ่งของแบบใช้ครั้งเดียวและทิ้งในห้องรับรองของสายการบินเพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเพิ่มมาตรการและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการจัดการและกำจัดขยะอีกด้วย ทั้งนี้กลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินที่นำมาใช้ได้ผลเป็นอย่างดีเริ่มจากการสำรวจประเภทและปริมาณของขยะที่เกิดขึ้น แล้วจึงจัดทำกระบวนการในการจัดการขยะที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง ไปจนถึงปลายทาง โดยต้องทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าใจอย่างถูกต้องและปฏิบัติตามได้อย่างสะดวก และสุดท้ายคือนโยบายที่เข้มแข็งเป็นรูปธรรม และสามารถโน้มน้าวให้ผู้คนเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สายการบินต่าง ๆ สามารถนำกลยุทธ์การจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินไปเป็นแนวทางในการจัดการขยะในห้องรับรองฯ ของแต่ละสายการบินได้

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบิน เช่น การท่าอากาศยาน บริษัทรับเหมากำจัดขยะ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปวางแผนพัฒนากระบวนการในการจัดการขยะได้

1.3 สถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปต่อยอดเป็นองค์ความรู้ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องรับรองฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการวางแผนจัดการขยะต่อไป

2.2 เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดการขยะในห้องรับรองของสายการบินเท่านั้น จึงควรขยายการศึกษาไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินด้วย

## เอกสารอ้างอิง (References)

- วิจัยกรุงศรี. (2566). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2566-2568: บริการขนส่งทางอากาศ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/io/air-transport-2023-2025> สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567.
- Aanstoos, J. (2004). Visual literacy: an overview. **32nd Applied Imagery Pattern Recognition Workshop**. 13 April 2004. 189-193. Washington, DC, USA: Institute of Electrical and Electronics Engineers.
- Cherian, J., & Jacob, J. (2012). A Study of Green HR Practices and Its Effective Implementation in the Organization: A Review. **International journal of business and management**. 7(12): 25-33.
- Curtis, K R., & Slocum, S L. (2016). The Role of Sustainability Certification Programs in Reducing Food Waste in Tourism. **Journal of Developments in Sustainable Agriculture**. 11: 1-7.
- Hagmann, C., Semeijn, J., & Vellenga, D B. (2015). Exploring the Green Image of Airlines: Passenger Perceptions and Airline Choice. **Journal of Air Transport Management**. 43: 37-45.
- International Air Transport Association (IATA) (2019). **IATA Cabin Waste Handbook**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.iata.org/contentassets/821b593dd8cd4f4aa33b63ab9e35368b/iata-cabin-waste-handbook.pdf> สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2567.
- Li, X., Poon, C S., Lee, S., Chung, S S., & Luk, F. (2003) Waste Reduction and Recycling Strategies for the In-Flight Services in the Airline Industry. **Resources, Conservation and Recycling**. 37(2): 87-99.
- Statista. (2023). Carbon dioxide emissions from commercial aviation worldwide from 2004 to 2022(in million metric tons. **Statista**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.statista.com/statistics/1186820/co2-emissions-commercial-aviation-worldwide/>. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2565.
- Sustainable Cabin. (2018, May 16). <https://www.iata.org/en/programs/environment/cabin-waste/>. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2565.

Zaman, A., & Ahsan, T. 2020. Zero-Waste: Reconsidering Waste Management for the Future. Routledge, USA.1-216.