

ความคิดเห็นและการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของ
ผู้โดยสารสายการบินไทย

Opinions and Awareness of Corporate Social Responsibility on
Air Pollution Emission of Thai Airways Airline Passengers

กฤษฎณ์ วิทวัสสำราญกุล* กนกวรรณ จันทร์จัน** และเนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความเห็นเรื่องความรับผิดชอบต่อทางสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทย การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารสายการบินไทย 400 คน ผลการวิจัยจากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 18-27 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ทางเศรษฐกิจ มีคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=3.80) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความสมัครใจ มีคะแนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.77) ข้อกำหนดทางกฎหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72) และจรรยาบรรณทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70) คะแนนโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษทางอากาศอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.74) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านอารมณ์ความรู้สึก มีคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=3.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ มีคะแนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.60) และการแสดงออก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.47) คะแนนโดยรวมของการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อทางสังคมเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62)

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อทางสังคม, การปล่อยมลพิษทางอากาศ, สายการบิน

Abstract

This research aimed to 1) study personal factors, opinions and awareness of Corporate Social Responsibility on air pollution emission of Thai Airways airline passengers 2) compare the variables of personal factors and awareness of corporate social responsibility on air pollution emission of Thai Airways airline passengers. This research applied the questionnaire instrument and distributed them to the 400 sampled airline passengers. The result of the questionnaires of the personal factors showed that mostly the respondents were 215 females (=53.8%), 185 males (=46.3%), mostly, 208 respondents' ages were

* สาขาวิชาการจัดการการบิน, สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: krit.wit@kbu.ac.th

** สาขาวิชาธุรกิจการบิน, สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: kanokwan.jan@kbu.ac.th

*** สาขาวิชาธุรกิจการบิน, สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: natesiri.rua@kbu.ac.th

around 18-27 years old (=52%), mostly, 251 respondents' education were at bachelor degree level (=62.7%), mostly, 182 respondents were students (=45.5%). The results of the study regarding corporate social responsibility on air pollution emission found that economic benefit was at a highest scores (mean=3.80) at a high level, then discretionary (philanthropic) level at a high level (mean=3.77), legal level at a high level (mean=3.72) and business ethics at a high level (mean=3.70). Overall scores regarding corporate social responsibility on air pollution emission was at a high level (mean=3.74). The results of data analysis regarding attitudes towards corporate social responsibility found that emotional component was highest at a high level (mean=3.77), then, cognitive component was a high level (mean=3.60), and behavioral component at a high level (mean=3.47). Overall of attitudes towards corporate social responsibility regarding air pollution emission was at a high level (mean=3.62).

Keywords: Corporate Social Responsibility, Air Pollution Emission, Airline

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นสิ่งจำเป็นในการเดินทางเพราะค่าโดยสารในปัจจุบันโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำมีราคาถูกขึ้นทำให้คนสามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้ นอกจากนี้ การขนส่งสินค้าทางอากาศใช้เวลาน้อยกว่าการเดินทางแบบอื่น จึงทำให้อุตสาหกรรมการบินมีความเจริญเติบโตมาก อย่างไรก็ตาม เมื่ออุตสาหกรรมการบินเจริญเติบโตขึ้นก็ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม เช่น มลภาวะทางเสียง (noise pollution) และมลภาวะอันเกิดจากไอเสียของอากาศยาน (aircraft engine emissions) ซึ่งปล่อยไอเสียของ เครื่องยนต์จะทำให้คุณภาพอากาศเปลี่ยนแปลง (climate change) และผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยประชาชน มลภาวะที่เกิดจากไอเสียของอากาศยาน (aircraft emission pollution) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ (climate change) เครื่องยนต์ของอากาศยาน จะปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) และก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ สู่บรรยากาศโลกเป็นการสนับสนุนเร่งความเร็วภาวะโลกร้อน นอกจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) โดยเครื่องบินแล้ว อุตสาหกรรมการบินยังก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก (greenhouse gases) โดยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (greenhouse gas emissions) จากยานพาหนะที่ใช้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร และพนักงานสายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามบิน รวมทั้งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการผลิต พลังงานที่ใช้ในอาคารสนามบิน โรงงานสร้างเครื่องบิน และการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานของสนามบินในภาพรวมอากาศยานพลเรือนที่ทำการบินอยู่ทั่วโลก จะปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ประมาณ 2% อย่างไรก็ตามในกรณีที่เครื่องบินของ สายการบินทำการบินในระยะสูง ซึ่งค่อนข้างจะเข้าใกล้ หรืออยู่ในชั้นบรรยากาศเบื้องบนที่ไม่ใช่ชั้นความสูง ของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) อาจมี ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศอย่างมีนัยสำคัญ (สุชาติ คงแสงงาม, 2557)

สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อสายการบินในแง่ของความรับผิดชอบต่อสังคมและภาพลักษณ์ของสายการบิน หลายสายการบินในสหภาพยุโรป (อียู) มีการเก็บภาษีการบินเพื่อชดเชยการปล่อยคาร์บอนฯ อุตสาหกรรมการบินโดยมีประเทศเยอรมันเป็นประเทศแรกที่มีการเก็บภาษีสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ปี 2011 นอกจากนี้องค์การสหประชาชาติได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลการปล่อยก๊าซคาร์บอนฯของภาคอุตสาหกรรมการบิน โดยจะมีผลบังคับใช้กฎระเบียบการชดเชยสำหรับการปล่อยก๊าซคาร์บอนฯ จากภาคอุตสาหกรรมการบินในปี 2020 ซึ่งมีการลงนามจากประเทศสมาชิกทั้งหมด 192 ประเทศ สายการบินหลายแห่งในต่างประเทศได้มีการเตรียมความพร้อมและตระหนักถึงการลดผลกระทบจากการบิน และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างจริงจัง ทั้งมาตรการการลดการใช้พลังงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบิน การบริหารจัดการต่างๆ รวมถึงการดำเนิน “กิจกรรมชดเชยคาร์บอน” ซึ่งผู้โดยสารมีส่วนร่วมได้ด้วยการซื้อหรือจ่ายเงินค่าชดเชยดังกล่าว

สายการบินไทยเป็นสายการบินที่จัดตั้งเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีโดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ร้อยละ 47.86% มีธุรกิจหลักคือการบินให้บริการธุรกิจสายการบินเต็มรูปแบบ ทั้งการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศทั้งภายในและต่างประเทศ สายการบินมีเอกลักษณ์ที่สำคัญคือการนำเสนอความเป็นไทยผ่านวัฒนธรรมทั้งอาหารและการให้บริการ (การบินไทย, 2563) ทั้งนี้ สายการบินไทยก็เป็นสายการบินหนึ่งซึ่งได้แสดงออกหลายประการถึงความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินต่อผู้โดยสารชาวไทยด้วยเหตุผลต่าง ๆ ได้แก่ ทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมธุรกิจหรือการสมัครใจตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นและการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินของผู้โดยสารชาวไทย ให้ทราบและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการ แสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศของสายการบินไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นและการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้โดยสารสายการบินไทยที่แตกต่างกันมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินไทยแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบันปัญหามลพิษทางอากาศจากการใช้เชื้อเพลิงของเครื่องบินส่งผลอย่างมากต่อคุณภาพอากาศ ดังนั้นองค์กรสายการบินหลายแห่งจึงได้ดำเนินมาตรการหลายอย่างเพื่อเป็นการลดปัญหาการปล่อยมลพิษจากเครื่องบิน นอกจากนี้ยังมีอีกหลายมาตรการที่เกี่ยวข้อง สายการบินไทยก็เป็นสายการบินที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการปล่อยมลพิษทางอากาศโดยได้จัดทำยุทธศาสตร์ “การเดินทางแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Travel) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การบริหารจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน (Sustainable Material Management) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Use of Resources) และการรักษาระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity and Ecosystem Services) โดยสายการบินได้มีโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โครงการคาร์บอนออฟเซต (Thai Voluntary Carbon Offset) โครงการการบริหารใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ (Fuel Management) เป็นต้น (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2563)

การลดการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินนอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามพิธีสารเกียวโต (Kyoto Protocol) เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและลดโลกร้อนแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ของสายการบินผ่านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของสายการบินอีกด้วย ทั้งนี้ สายการบินอาจจะนำมาแสดงผลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านทางรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนหรือการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ๆ ด้วยก็ได้ จากการศึกษาเกี่ยวกับการลดการใช้เชื้อเพลิงของสายการบินพบว่า สายการบินอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อลดการปล่อยปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เช่น การจัดเส้นทางการบินแบบบินตรง การใช้ที่นั่งให้คุ้มค่า การมีสัมภาระในการ

เดินทางน้อย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องบินที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากเที่ยวบินที่เรียกว่า (Carbon Tax) (ฉนกร ณรงค์วานิช, 2563)

การศึกษาเกี่ยวกับประเด็นนี้ยังมีจำกัดในงานวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ชุตีวรรณ ปราณีธรรม (2563) ได้วิจัยเรื่อง ความตระหนักและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยเพื่อบรรเทาภาวะโลกร้อนในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบและความตระหนักของผู้โดยสารชาวไทยต่อภาวะโลกร้อนจากในอุตสาหกรรมการบิน และพฤติกรรมการเดินทาง โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความเข้าใจผลกระทบและความตระหนักในปัญหาภาวะโลกร้อนจากอุตสาหกรรมการบินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.51) แต่ยังไม่พบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงต่อปัญหายังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.50) จึงควรส่งเสริมการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการลดโลกร้อน

พชรภณ วีระกิจพานิช, ประภัสสร ผลเพิ่ม, และพัชนี จันทร์น้อย (2555) ได้วิจัยเรื่อง มลพิษทางอากาศที่มีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานบริเวณลานจอดอากาศยานท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์และเครื่องป้องกันอันตรายจากมลพิษทางอากาศและแนวทางการป้องกันสุขภาพผู้ปฏิบัติงานบริเวณลานจอดอากาศยาน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอันตรายจากมลพิษทางอากาศ และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับทราบข้อมูลเรื่องเกี่ยวกับมลพิษในการปฏิบัติงานลานจอดอากาศยาน มีข้อเสนอแนะให้มีการอบรมในเรื่องนี้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีประชากร กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือผู้โดยสารที่บริการสายการบินไทย โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อน 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยใช้การแจกแบบเจาะจงเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยทางออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยใช้ Google Form ผ่าน twitter, www.pantip.com, www.sanook.com, www.kapook.com และเพจคนทำงานสายการบิน (Airline Worker) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายนถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2564

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ทั้งในและต่างประเทศ แล้วจึงนำมาพัฒนาแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนการแจกจริง โดยใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน หาค่า IOC ได้มากกว่า 0.70 แล้วจึงนำไปทดลองแจก Tryout จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.951 จึงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างและแบ่งคำถามออกได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบิน ได้แก่ ข้อกำหนดตามกฎหมาย ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ จรรยาบรรณทางธุรกิจ ความสนใจ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 การตระหนักเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบิน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก การแสดงออก จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบิน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบิน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปเนื้อหา (Content Analysis)

ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ มีการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ One-Way ANOVA เพื่อศึกษาเปรียบเทียบตัวปัจจัยส่วนบุคคลและการตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบินจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบินไทย ส่วนที่ 3) การตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษของสายการบินไทย และ ส่วนที่ 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 18-27 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|-----------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 185 | 46.3 |
| หญิง | 215 | 53.8 |
| รวม | 400 | 100 |
| 2. อายุ | | |
| 18-27 ปี | 208 | 52.0 |
| 28-37 ปี | 64 | 16.0 |
| 38-47 ปี | 67 | 16.8 |
| 48-57 ปี | 42 | 10.5 |
| 58ปีขึ้นไป | 19 | 4.8 |
| รวม | 400 | 100 |

3. ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษา

| | | |
|------------------|-----|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 104 | 26.0 |
| ปริญญาตรี | 251 | 62.7 |
| ปริญญาโท | 39 | 9.8 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 6 | 1.5 |
| รวม | 400 | 100 |

4. อาชีพ

| | | |
|-------------------------|-----|------|
| นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา | 182 | 45.5 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน | 13 | 3.3 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 95 | 23.8 |
| พนักงานบริษัท(เอกชน) | 59 | 14.8 |
| พนักงานของสายการบิน | 51 | 12.8 |
| รวม | 400 | 100 |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านข้อกำหนดตามกฎหมาย

| ข้อกำหนดตามกฎหมาย | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 5. บริษัทการบินไทยมีการควบคุมการปล่อยมลพิษทางอากาศตามพระราชบัญญัติตามอากาศสะอาด | 3.79 | 0.83 |
| 6. การบินไทยใช้อากาศยานรุ่นใหม่เข้ามาในฝูงบิน เพื่อช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงและมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม | 3.69 | 0.79 |
| 7. บริษัทการบินไทยใช้เชื้อเพลิงอากาศยานชีวภาพ | 3.68 | 0.89 |
| รวม | 3.73 | 0.71 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีความคิดเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษในด้านข้อกำหนดตามกฎหมายในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

| ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ | \bar{x} | S.D. |
|--|-----------|------|
| 8. สายการบินไทยได้มีการสร้างรายได้สร้างงานให้แก่คนในชุมชนจากโครงการพลังงานทดแทน | 3.77 | 0.90 |
| 9. สายการบินไทยลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทางอ้อมจากการผลิตไฟฟ้าทดแทนการใช้เชื้อ | 3.77 | 0.87 |

| ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| เพลิงฟอสซิลในการผลิตไฟฟ้า | | |
| 10. สายการบินลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่บรรยากาศ โดยการกักเก็บก๊าซชีวภาพ | 3.77 | 0.85 |
| 11. ท่านคิดว่าการดำเนินการนโยบายการลดมลพิษทางอากาศของสายการบินส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจมากน้อยเพียงใด | 3.86 | 0.87 |
| 12. ท่านคิดว่าสายการบินไทยให้การสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดโดยการเปลี่ยนไปใช้พลังงานทดแทน | 3.81 | 0.87 |
| รวม | 3.79 | 0.72 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีความคิดเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษในด้านประโยชน์ทางเศรษฐกิจในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจ

| จรรยาบรรณทางธุรกิจ | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 13. ท่านคิดว่าสายการบินไทยวางแผนรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ | 3.67 | 0.82 |
| 14. ท่านคิดว่าสายการบินไทยได้ให้การสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม | 3.66 | 0.83 |
| 15. ท่านคิดว่าบริษัทสายการบินไทยยึดมั่นอย่างจริงจังในนโยบายการลดมลภาวะทางอากาศอย่างเคร่งครัด | 3.67 | 0.86 |
| 16. ท่านคิดว่า การชดเชยคาร์บอนของสายการบินไทยสร้างความพึงพอใจให้กับสังคม | 3.72 | 0.84 |
| 17. ท่านคิดว่าสายการบินไทยให้ความสำคัญในการที่จะปกป้องสิ่งแวดล้อมจากการประกอบการของสายการบิน | 3.72 | 0.85 |
| 18. ท่านคิดว่าสายการบินไทยให้ความสำคัญด้านสุขภาพความปลอดภัยของ | 3.78 | 0.86 |

| จรรยาบรรณทางธุรกิจ | \bar{x} | S.D. |
|----------------------------------|-----------|------|
| ทุกคนที่เข้ามาใช้บริการสายการบิน | | |
| รวม | 3.70 | 0.68 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีความคิดเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษในด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านความสมัครใจ

| ความสมัครใจ | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 19. การเลือกซื้อตั๋วที่มีการชดเชยคาร์บอนของสายการบินตามความสมัครใจของท่านนั้นสามารถช่วยบรรเทาผลกระทบได้มากน้อยเพียงใด | 3.72 | 0.82 |
| 20. หากท่านเป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยมาก่อน ท่านมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ | 3.81 | 0.86 |
| รวม | 3.77 | 0.75 |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษในด้านความสมัครใจในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินของผู้โดยสารชาวไทย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านความรู้ความเข้าใจ

| ความรู้ความเข้าใจ | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 21. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบการปล่อยมลพิษทางอากาศมากแค่ไหน | 3.60 | 0.88 |
| 22. ท่านทราบถึงการให้บริการของสายการบินไทยเรื่องการบริการเที่ยวบินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากน้อยเพียงใด | 3.50 | 0.94 |
| 23. ท่านทราบถึงการปล่อยมลพิษทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากน้อยเพียงใด | 3.61 | 0.90 |
| 24. ท่านทราบถึงผลกระทบจากการปล่อยมลพิษที่มีผลทางด้านสุขภาพมากแค่ไหน | 3.62 | 0.89 |

| ความรู้ความเข้าใจ | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 25. ท่านทราบถึงผลกระทบการปล่อยมลพิษของสายการบินที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของท่านมากน้อยเพียงใด | 3.69 | 0.85 |
| รวม | 3.60 | 0.79 |

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านอารมณ์ความรู้สึก

| อารมณ์ความรู้สึก | \bar{x} | S.D. |
|--|-----------|------|
| 26. ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่เห็นผู้โดยสารท่านอื่นที่ใช้บริการสายการบินโดยไม่คำนึงถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม | 3.78 | 0.85 |
| 27. ท่านมีความวิตกกังวลต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต | 3.83 | 0.83 |
| 28. ท่านคิดว่านโยบายสิ่งแวดล้อมเขียนขึ้นเพื่อให้ได้รับการรับรองไม่ต้องนำไปปฏิบัติจริง | 3.69 | 0.96 |
| 29. ท่านคิดว่าการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานสิ่งแวดล้อมเท่านั้น | 3.56 | 0.97 |
| 30. ท่านคิดว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพต้องเริ่มจากตัวท่านเองก่อน | 3.91 | 0.85 |
| 31. ท่านปฏิบัติตามนโยบายของสายการบินเพื่อลดการปล่อยมลพิษทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม | 3.86 | 0.83 |
| 32. ท่านคิดว่าการติดตามตรวจสอบการใช้บริการของผู้โดยสารตามนโยบายการลดมลภาวะทางอากาศของสายการบินเป็นการบังคับใช้บริการของสายการบิน | 3.76 | 0.84 |
| รวม | 3.77 | 0.62 |

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้านอารมณ์ความรู้สึกในระดับมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านการแสดงออก

| การแสดงออก | \bar{x} | S.D. |
|---|-----------|------|
| 33. ท่านมีความต้องการที่จะเชิญ ชวนคนใกล้ชิดมาซื้อค่าชดเชยการ ปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ | 3.81 | 0.92 |
| 34. ท่านเคยซื้อตัวเครื่องบินที่มี การชดเชยคาร์บอนบ่อยครั้งเพียงใด | 3.13 | 1.22 |
| รวม | 3.47 | 0.91 |

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่อง การปล่อยมลพิษ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้านการแสดงออกในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้โดยสารสายการบินไทยที่แตกต่างกันมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินไทยแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ t-test กับตัวแปรเพศ และ One-Way ANOVA กับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ 9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

| ปัจจัยส่วนบุคคล | t-test | One-Way ANOVA | p-value |
|-----------------|--------|---------------|---------|
| เพศ | 1.261 | | 0.353 |
| อายุ | | 1.754 | 0.137 |
| ระดับการศึกษา | | 0.857 | 0.464 |
| อาชีพ | | 5.463 | 0.000* |

ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบินไทย ด้านเพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ค่า $P > 0.05$ ในทุกข้อ ได้แก่ เพศ ($P = 0.353$), อายุ ($P = 0.137$), และระดับการศึกษา ($P = 0.464$) ยกเว้นด้านอาชีพซึ่งแตกต่าง เนื่องจากค่า $P < 0.05$ ($P = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การสรุปและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 18-27 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสิ่งแวดล้อมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ทางเศรษฐกิจ มีคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=3.80) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความสนใจ มีคะแนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.77) ข้อกำหนดทางกฎหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72) และจรรยาบรรณทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70) ทั้งนี้คะแนนโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.74)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ

| ความรับผิดชอบทางสังคม | | |
|-----------------------------|-----------|------|
| เรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ | \bar{x} | S.D. |
| ข้อกำหนดตามกฎหมาย | 3.72 | 0.71 |
| ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ | 3.80 | 0.72 |
| จรรยาบรรณทางธุรกิจ | 3.70 | 0.68 |
| ความสนใจ | 3.77 | 0.75 |
| ภาพรวม | 3.74 | 0.62 |

ส่วนที่ 3 การตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านอารมณ์ความรู้สึก มีคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย=3.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ มีคะแนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.60) และการแสดงออก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.47) ทั้งนี้ คะแนนโดยรวมของการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตระหนักรู้ของผู้โดยสารสายการบินไทย

| การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมเรื่องการปล่อยมลพิษทางอากาศ | \bar{x} | S.D. |
|--|-----------|------|
| ความรู้ความเข้าใจ | 3.60 | 0.73 |
| อารมณ์ความรู้สึก | 3.77 | 0.62 |
| การแสดงออก | 3.47 | 0.91 |
| ภาพรวม | 3.62 | 0.61 |

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมต่อการปล่อยมลพิษทางอากาศของสายการบินของผู้โดยสารชาวไทย มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุ 18-27 ปี และทำอาชีพพนักงานเรียน/นิสิต/นักศึกษา แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความตระหนักรู้มากกว่า และช่วงอายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงวัยเรียนมหาวิทยาลัยถึงวัยทำงานมีรายได้เพียงพอที่จะซื้อตัวเครื่องบินได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรมน บุญศาสตร์ และบุหงา ชัยสุวรรณ (2562) เป็นการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร : การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท

2. ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศด้วยค่าสถิติ t-test และเปรียบเทียบตัวแปรอายุและระดับการศึกษาด้วย One-Way ANOVA ไม่มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านอาชีพด้วย One-Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างกัน ($P < 0.05$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สายการบินไทยควรปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม โดยเน้นไปที่เรื่องของจรรยาบรรณทางธุรกิจ เนื่องจากผู้โดยสารสายการบินไทยมีการให้คะแนนในส่วนนี้น้อยกว่าส่วนอื่นๆ ดังนั้นสายการบินไทยควรให้ความสำคัญในการมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมในส่วนของจรรยาบรรณทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น
2. บริษัทควรที่จะจัดกิจกรรมเพื่อที่จะทำให้ผู้โดยสารมีความตระหนักรู้เพิ่มมากขึ้น และทำให้สายการบินสามารถรู้ด้วยว่าผู้โดยสารมีความตระหนักรู้มากน้อยเพียงใด เพราะจากแบบสอบถามในส่วนของความตระหนักรู้แบ่งออกเป็น 3 ข้อย่อย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก การแสดงออก ในส่วนที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือการแสดงออก เราแทบจะไม่สามารถรู้ได้เลยว่าผู้โดยสารมีความตระหนักรู้หรือไม่ถ้าผู้โดยสารไม่แสดงออกมา เพราะฉะนั้นสายการบินไทยควรจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มการตระหนักรู้และการแสดงออกของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีอุปสรรคในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือโรคระบาด Covid-19 ทำให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากทางออนไลน์ ดังนั้น จึงควรที่จะลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จึงได้คำตอบที่จำกัด ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ผู้โดยสาร

เอกสารอ้างอิง

- การ์ณย์ ชัยวณิชย์. (2563). คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร กรณีศึกษา กองวิชาวิศวกรรมสรรพาวุธ ส่วนการศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 12(15), 48-57.
- กานติมา ไชยศิริ, จิรณัทย์ สอนเจตน, และชโนวัจน์ คนมาก. (2560). *กิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบริษัทการบินไทยที่มีผลต่อพนักงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม*. (สหกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

- ชวลีวรรณ ปรานีธรรม. (2561). ความตระหนักและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยเพื่อบรรเทาภาวะโลกร้อนในอุตสาหกรรมการบิน. *วารสารช่อพะยอม*, 29(2), 275-288.
- ธนกร ณรงค์วานิช. (2563). *ผลกระทบของการบินกับสิ่งแวดล้อม*. สืบค้นจาก <https://www.spu.ac.th/fac/tourism/th/content.php?cid=19291>
- นภัทร คล้ายคลัง, และเสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2557). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีในสายการบินนกแอร์. *รวมสาร*, 12(1), 93-101.
- นันทญา เขียวแสวง, จินตนา อมรสงวนสิน, และวรางคณา ศรีนิล. (2559). การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์และแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางแค. *วิศวกรรมสาร มก*, 30(102), 61-72.
- บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. (2563). *บริษัท*. สืบค้นจาก https://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2562). *รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2562*. สืบค้นจาก <https://thai.listedcompany.com/misc/sdreport/20200624-thai-sdreport2019-th.pdf>
- พชรภณ วีระกิจพานิช, ประภัสสร ผลเพิ่ม, และพัชนี จันทน์น้อย. (2555). มลพิษทางอากาศที่มีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานบริเวณลานจอดอากาศยานท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 2(3), 65-70.
- วรมน บุญศาสตร์, และบุหงา ชัยสุวรรณ. (2561). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การรับรู้คุณภาพ ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคเงินเนอเรนซ์ ซี. *วารสารปาริชาติ*, 221-240.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน. (2564). *การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) จากการใช้พลังงาน ปี 2563*. สืบค้นจาก [http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information/situation-co2/per-year?orders\[publishUp\]=publishUp&issearch=1](http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information/situation-co2/per-year?orders[publishUp]=publishUp&issearch=1)
- โควิภา ไขยสาร. (2563). *นโยบายการจัดการมลพิษทางอากาศ กรณีฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน (PM2.5) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปี 2556-2562* (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สุชาติ คงแสงงาม. (2557). ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการบิน. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 2(1), 14-18.
- อภิรดี สวนะปรีดี. (2559). กระบวนการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักสังคหวัตถุ : ศึกษากรณีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 1(1), 59-70.