ชื่อเรื่องการก้นคว้าแบบอิสระ การรีเอ็นจีเนียริ่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา ฝ่ายภัตตาการและ โภชนาการภายในประเทศ

นางสาวปราศรัย สุวัตถึ

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ชื่อผู้เขียน

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ** 

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ คร.ม.ล.พันธุ์สูรย์ ลดาวัลย์ กรรมการ รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว กรรมการ

บทคัดย่อ

การสึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อจะทราบแนวความคิดของผู้ใช้บริการ ผล ผลิตของฝ่ายภัตตาการและโภชนาการภายในประเทศ และแนวความกิดของพนักงานในสังกัด ของฝ่ายภัตตาการและโภชนาการภายในประเทศ รวมทั้งแนวความกิดของผู้บริหารระดับสูง ของฝ่ายฯ มีความจำเป็นและเป็นไปได้เพียงใดที่จะทำการรีเอ็นจิเนียริ่ง เนื่องจากโกรงการ รีเอ็นจิเนียริ่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่กรอบกลุมฝ่ายภัตตาการและโภชนา-การภายในประเทศ

จากการศึกษาพบว่า ผลผลิตของฝ่ายฯ คือ คุณภาพของอาหาร พนักงาน สถานที่ และการบริการ อยู่ในระดับดีระดับหนึ่ง แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องการ ให้ฝ่ายฯ มีการรีเอ็นจิเนียริ่ง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของผลผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สร้าง ความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าปัจจุบันในด้านการบริหารงาน การจัดโครงสร้างองค์การ ของฝ่ายฯ พนักงานในสังกัดได้แสดงถึงความต้องการที่จะรีเอ็นจิเนียริ่งฝ่ายฯ ด้วยเพราะ ปัญหาที่เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ปัญหาที่เกิด จากการพัฒนาบุคลากร และการไม่ประสานงานของกองและแผนกต่าง ๆ รวมทั้ง การกระจายอำนาจการตัดสินใจด้วย พนักงานในสังกัดคาดว่าการรีเอ็นจิเนียริ่ง จะสามารถแก้ ปัญหาเหล่านี้ได้ สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายๆ ต่างก็เห็นพ้องกันว่า ฝ่ายๆ ควรจะได้รับการรีเอ็นจิเนียริ่ง เพื่อขจัดปัญหาการบริหารงานโดยรวมของฝ่ายๆ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ผลสรุปว่า การรีเอ็นจิเนียริ่งเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับฝ่ายภัตตาการ และโภชนาการภายในประเทศ เพื่อขจัดปัญหาและจุดอ่อนต่างๆ ในการบริหารและการปฏิบัติ งานของพนักงาน และจะสามารถบรรลุ ซึ่งประสิทธิภาพอันสูงสุด ดังที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เคยกรองตำแหน่งในฐานะสายการบินชั้นนำของโลกสายการบินหนึ่ง ในด้าน การให้บริการแก่ผู้โดยสารมาเป็นระยะเวลาหลายทศวรรษ

## **Independent Study Title**

Reengineering of Thai Airways International Public Company Limited : A Case Study of Restaurant and Catering Services Department

Miss Prasai Suvatthee

Author

M.A.

Political Science

**Examining Committee :** 

Assist.Prof. Siripong	Ladavalya Na Ayudhaya	Chairman
Assoc.Prof.Dr.M.L.Bhansoon	Ladavalya	Member
Assoc.Prof. Somsak	Keawkingkeo	Member

## Abstract

The objective of this research is to study the opinions of the customers, the company staff including the high ranking administrative personels of Thai Airways International's Restaurant and Domestic Catering Services Depatment regarding the possibility of the reengineering within the department.

The study showed the following details :

The customers see that the quality of food, the places, the servicing and the personels are good at a certain level, However they are still looking for a better service which they believe the department could fullfil it's higher goal through reengineering method.

The Department staff have a slightly different opinions from the customers, they see the loop holes within the department causing by the present organizational structures which brings about the lack of coordination among the staff concerned including the lack of personel development effecting the ability, knowledge and efficiency of the staff in a negative way.

They suggest that the reengineering method can be used to solve such problems and to improve the ability of the staff and the department in all respects.

The High ranking officers also agree to the customer and the staff that the reengineering method can be introduced to improve the weak points of the department

The researcher concluded that the reengineering scheme necessary for the department to improve it's short comeing as well as to strenghten it's efficiency in reaching it's higher goal where Thai Airways Company used to occupy it's rank as one of the highest rating world airlines in providing services to the passengers own the past decades.