

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (ซึ่งต่อไปนี้จะใช้คำว่า การบินไทย) เป็นรัฐวิสาหกิจบริหารกิจการและดำเนินการโดยคนไทยในด้านการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติมีเกียรติภูมิได้รับการยกย่องในด้านบริการว่ามีความเป็นเลิศสม่ำเสมอ อีกทั้งด้านหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามและสามารถทำให้การบินไทยมีชื่อเสียงเสมอมาคือด้านการบริการอาหารขึ้นเครื่องที่มีความสวยงาม รสชาติดี และถูกสุขอนามัย จากชื่อเสียงที่โด่งดังนั้นจะสังเกตเห็นจากการที่มีการซื้ออาหารจากการบินไทยไปเพื่อเลี้ยงรับรองอาคันตุกะระดับชาติที่เข้ามาพำนักในประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ การประสบความสำเร็จจากสิ่งนี้ประกอบกันเหล่านี้ทำให้การบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในตลาดการบินโลก

การบินไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยบริษัทการเดินอากาศไทย จำกัด ร่วมกับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ซิสเต็ม (เอส เอ เอส) จัดตั้งการบินไทยขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ มีทุนจดทะเบียนขั้นแรกสองล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทยจำกัดถือหุ้นร้อยละ 70 และ บริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ซิสเต็ม ถือหุ้นร้อยละ 30 ต่อมา ได้เพิ่มทุนขึ้นตามลำดับ จนถึงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2520 รัฐบาลมีนโยบายให้เลิกการร่วมลงทุนกับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ซิสเต็ม และต่อมารัฐบาลจึงมีนโยบายรวมกิจการภายในประเทศซึ่งเป็นกิจการของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด มาให้ การบินไทย ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจซึ่งพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2521 ดังนั้นการบินไทยจึงต้องรับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเป็นสายการบินของประเทศไทยเพียงสายเดียว กลายเป็นสายการบินแห่งชาติรัฐบาลไทย

โดยการบินไทยได้วางนโยบายของบริษัท พอสรุปเป็นประเด็นโดยสังเขป คือ ให้การบินไทยดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเป็นตัวแทนประเทศดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านเศรษฐกิจ คือ แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ และรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้มีทักษะวิชาชีพทันสมัย รวมถึงเทคโนโลยีขั้นสูงสุดทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในวิสาหกิจการบินพาณิชย์ของโลก การดำเนินงานของ

การบินไทย ขึ้นตอนและระเบียบปฏิบัติสอดคล้องตามนโยบายแห่งรัฐ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เนื่องด้วยธุรกิจการบินมีลักษณะเป็นเชิงพาณิชย์ ทำให้มีสายการบินใหม่ๆ ของภาคเอกชนเกิดขึ้นมามากมาย ดังนั้นการแข่งขันจะมีอยู่สูงมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการบินที่ก้าวหน้า และทันสมัยมาใช้มาตรฐานการบิน และการบริการการนำแบบเครื่องบินใหม่ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงขึ้นมาใช้อยู่เสมอ ทำให้วิธีการบริหารและการจัดการต้องซึบซับความทันสมัยที่ก้าวไกลอยู่เสมอ แต่ส่วนหนึ่งที่สามารถรักษาส่วนครองตลาดของผู้โดยสารได้สำหรับการบินไทย คือ การบริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการอาหารบนเครื่องบินเอง

แต่เนื่องจากความมีชื่อเสียงของการบินไทยจะมีจุดเด่นที่การบริการของทรัพยากรบุคคลมากกว่า โดยอาจมองข้ามด้านการบริการอาหารบนเครื่องบิน ดังนั้นผู้จัดทำจึงหยิบยกประเด็นด้านนี้ขึ้นมา อันจะนำมาสู่การศึกษาการพยากรณ์แนวโน้มปริมาณการสั่งซื้ออาหารขึ้นเครื่องของการบินไทย ซึ่ง ก่อเกิดประโยชน์ให้ธุรกิจการบินสามารถทราบถึงปริมาณการสั่งซื้อในอนาคตได้

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตอาหารเพื่อส่งขึ้นเครื่อง คือ ฝ่ายโภชนาการ โดยจะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฝ่ายโภชนาการในประเทศ และฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ (ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ) ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศนั้น ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1960 จนกระทั่งภายในปี 1974 สามารถทำการผลิตอาหารโดยใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิต เพื่อส่งขึ้นเครื่องจำนวน 9,000 ชุด ต่อวัน และเพิ่มปริมาณการผลิตที่มากขึ้นจนกระทั่งปัจจุบัน ปี 2003 โดยทำการผลิตให้มากกว่า 100 เที่ยวบินซึ่งคิดเป็นปริมาณ 37,000 ชุด ต่อวัน มีลูกค้ามากกว่า 50 สายการบิน มีพื้นที่ใช้สอยเพื่อทำการผลิตประมาณ 29,000 ตารางเมตร ประกอบด้วยพนักงานตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงระดับปฏิบัติการประมาณ 2,000 คน และผู้ควบคุมเมนูอาหารจากสวิสเซอร์แลนด์ เยอรมัน และญี่ปุ่น

อาหารที่ผลิตนั้นมีหลากหลายประเภท ตั้งแต่ อาหารไทย อาหารตะวันตก อาหารจีน อาหารญี่ปุ่น อาหารอินเดีย ไปจนกระทั่งอาหารอิสลามรวมถึงสามารถผลิตให้กับผู้ที่ทานมังสะวิรัติ และผู้รับประทานอาหารประเภทควบคุมในกรณีพิเศษ เช่น ไมทานรสหวาน หรือ เค็ม เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 รายชื่อสายการบินที่เป็นลูกค้าของฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

THAI's Catering Customer Airlines	
AF	AIR FRANCE
AI	AIR INDIA
AY	FINN AIR
AZ	ALITALIA
BG	BIMAN-BANGLADESH AIRLINES
BR	EVA AIRWAYS CORPORATION
CA	AIR CHINA
CI	CHINA AIRLINES
CX	CATHAY PACIFIC AIRWAYS
CZ	CHINA SOUTHERN AIRLINES
EK	EMIRATES
ET	ETHIOPIAN AIRLINES
GA	GARUDA INDONESIA AIRLINES
HY	UZBEKISTAN AIRWAYS
IC	INDIAN AIRLINE
JS	AIR KORYO
KB	DRUK AIR
KE	KOREAN AIR
KU	KUWAIT AIRLINES
LO	LOT - POLISH AIRLINES
LT	LTU - LUFTTRANSPORT UNTERNEHMEN
LZ	BALKAN - BULGARIAN AIRLINES
MS	EGYPT AIR
MU	CHINA EASTERN AIRLINES
NH	ALL NIPPON AIRWAYS

ที่มา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2546 : ออนไลน์)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

THAI's Catering Customer Airlines	
OA	OLYMPIC AIRWAYS
OK	CZECHOSLOVAK AIRLINES
OZ	ASIANA AIRLINES
PR	PHILIPPINE AIRLINES
RJ	ROYAL JORDANIAN
RO	TAROM - ROMANIAN AIR TRANSPORT
SK	SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM
SQ	SINGAPORE AIRLINES
SU	AEROFLOT
SZ	CHINA SOUTHWEST AIRLINES
TG	THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC
TK	TURKISH AIRLINES
TL	TRANS - MEDITERRANEAN AIRWAYS
UL	AIR LANKA
VN	HANG KHONG VIETNAM
MH	MALAYSIA AIRLINES
QV	LAO AVIATION
3Q	YUNNAN AIRLINES
CV	CARGOLUK AIRLINES INTERNATIONAL
FM	FEDERAL EXPRESS
NX	AIR MACAU
**	CHARTER

ที่มา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2546 : ออนไลน์)

ฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้จัดทำจึงหยิบยกประเด็นด้านปริมาณการซื้ออาหารจากฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มาเพื่อทำการพยากรณ์ปริมาณการสั่งซื้อในอนาคตด้วยแบบจำลอง ARIMA และเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการประมาณการแก่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเคลื่อนไหวและพยากรณ์ปริมาณการซื้ออาหารจากฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ (International Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคตด้วยแบบจำลอง ARIMA

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบความสามารถในการใช้แบบจำลอง ARIMA ในการพยากรณ์ปริมาณการซื้ออาหารจากฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ (International Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคตและข้อมูลที่ได้ สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนในด้านการจัดซื้อวัตถุดิบ และการจัดการด้านทรัพยากรส่วนประกอบที่ใช้ทำอาหารเพื่อส่งขึ้นเครื่องของ ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ (International Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และสามารถประยุกต์ใช้กับสินค้าประเภทอื่นๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ที่มีความสนใจได้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาจากข้อมูลรายเดือนที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ โดยจะเก็บข้อมูลจำนวน 5 ปี (หรือ 60 เดือน ย้อนหลัง) (ตั้งแต่ปี 1999 – 2003) รวมทั้งสิ้น 60 ค่าสังเกต ซึ่งได้จากการรวบรวมเอกสารข้อมูลปริมาณการส่งอาหารขึ้นเครื่องเฉลี่ยรายเดือนของหน่วยวางแผนและประมาณการ (Planning and Forecasting) ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ (International Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)