

บทที่ 2

ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินทร์ วิทย์โกมล (2534) การศึกษาการจัดระบบการบริการข้อมูลเพื่อการตลาดของบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นการศึกษากระบวนการ และพัฒนาการจัดระบบบริการข้อมูล กลยุทธ์และ วิธีการจัดการระบบงานบริหารข้อมูล ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของระบบบริการข้อมูลเพื่อการตลาดของบริษัท การบินไทย จำกัด จากการศึกษาพบว่า ระบบการบรอกการข้อมูลซึ่งมาจากฝ่ายบริการข้อมูลให้ ความสำคัญในเรื่องความสามารถในการให้บริการต่อหน่วยงานภายนอกของบริษัท การบินไทย จำกัด การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ การนำและการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านระบบ คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ การประสานงานกับหน่วยต่างๆ เพื่อการจัดวางแผน ซึ่งก็พบว่า ความสมบูรณ์และประสิทธิภาพของระบบการบริการข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริการข้อมูลมีมาก แต่ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและการแลกเปลี่ยนข่าวสารยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง นอกจากนี้ นั้นพนักงานในระดับหัวหน้างานและระดับอาวุโสจะเห็นว่า ระบบการบริการข้อมูลมีส่วนในการส่งเสริมตลาดอย่างมาก สำหรับผู้บริหารเห็นว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อนโยบายและการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด มากกว่าปัจจัยด้านการเมือง แต่ในเรื่องของการจัดโครงสร้างการบริการ ข้อมูลปัจจัยทางเศรษฐกิจ และนโยบายการบริหารมีผลกระทบเท่ากัน โดยมีปัญหาและอุปสรรคของ ผู้บริหารเท่าที่ได้ประสบมาคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอแผน นโยบายไม่เด่นชัด การเรียงลำดับข้อมูล ไม่ได้มาตรฐาน และผู้เข้าร่วมงานในโครงการไม่สามารถอุทิศเวลาให้กับโครงการได้อย่างเต็มที่โดย ผู้บริหารเสนอแนวทางแก้ไข คือพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีทาง ข้อมูล ข่าวสาร และผลประโยชน์ของบริษัท การบินไทย จำกัด ให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงาน ได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของระบบการบริการข้อมูล และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตน ก็จะทำให้ การดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้

ปราศรัย สุวดี (2539) ศึกษาการรีเอ็นจิเนียริ่ง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ฝ่ายกฏตติการและ โภชนาการภายในประเทศ เพื่อทราบแนวความคิดของ ผู้ใช้บริการผลผลิตของ ฝ่ายกฏตติการ และ โภชนาการภายในประเทศ รวมทั้งแนวความคิดของผู้บริหารระดับสูง ของฝ่ายฯ มีความจำเป็นและเป็นไปได้เพียงใดที่จะทำการรีเอ็นจิเนียริ่ง จากการศึกษาพบว่า ผลผลิต ของฝ่ายฯ คือ

คุณภาพของอาหาร พนักงาน สถานที่ และการบริการ อยู่ในระดับดีระดับหนึ่ง แต่ถึงกระนั้นก็ตามผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องการให้ฝ่ายฯมีการริเริ่มจริงจัง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของ ผลผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าปัจจุบัน ในด้านการบริหารงานการจัดโครงสร้างองค์กรของฝ่ายฯ พนักงานในสังกัดได้แสดงถึงความต้องการที่จะริเริ่มจริงจังฝ่ายฯ ด้วย เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ปัญหาที่เกิดการขาดการพัฒนาบุคลากร และการไม่ประสานงานของกองและแผนกต่างๆ รวมทั้งการแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายฯ ต่างก็เห็นพ้องต้องกันว่า ฝ่ายฯควรจะได้รับบริการริเริ่มจริงจัง เพื่อจัดการปัญหาการบริหารงานโดยรวมของฝ่ายฯ

ครุฑฤทธิ์ ดิทธิภูด (2540) ศึกษาพฤติกรรมราคาของสินค้าเกษตรที่คาดว่าจะเข้าสู่ตลาดอนาคต 5 ชนิด คือ ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง ข้าวโพด และกุ้งกุลาดำแช่แข็ง โดยแบ่งเป็นการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของราคาสินค้าเกษตร ณ ระดับต่างๆ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นของ การส่งผ่านราคา และวิเคราะห์พฤติกรรมราคาของสินค้าเกษตรด้วยแบบจำลอง ARIMA พบว่า

ก) สินค้าข้าว มีความผันผวนทางด้านราคาค่อนข้างสูงและพฤติกรรมการเคลื่อนไหวของราคามีลักษณะแนวโน้มและฤดูกาล ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ประกอบการในตลาดข้าวประกอบกับการถ่ายทอดราคาระหว่างตลาดเป็นไปได้ค่อนข้างสูง แต่ยังมีปัญหาการดูดซับราคาของพ่อค้าคนกลางในตลาดระหว่างตลาดขายส่งกรุงเทพฯเปิดเผยให้มากกว่าเดิม และหากสินค้าข้าวสามารถเข้าสู่ตลาดอนาคตสินค้าเกษตรที่กำลังจะเกิดขึ้นได้ จะทำให้ราคาข้าวสารขายส่งกรุงเทพฯ เป็นราคาที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน การดูดซับราคาของพ่อค้าคนกลางจะลดลง ส่งผลให้การถ่ายทอดราคาข้าวเป็นไปได้สมบูรณ์

ข) สินค้ายางพารา มีความผันผวนของราคาค่อนข้างสูง และพฤติกรรมการเคลื่อนไหว มีลักษณะเป็นแนวโน้มฤดูกาลซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ในตลาดยางพาราประกอบกับการถ่ายทอดราคาระหว่างตลาดเป็นไปได้ค่อนข้างสูง เพราะระบบการประมูลยางทั้งตลาดกลาง และตลาดท้องถิ่นเริ่มพัฒนาในความเชื่อมโยงกัน ทำให้การถ่ายทอดราคามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นข้อมูลข่าวสารสามารถกระจายได้มากขึ้น และควรพัฒนาตลาดกลางยางพาราให้เป็นตลาดอนาคต

ค) สินค้ามันสำปะหลัง มีพฤติกรรมการเคลื่อนไหวของราคามีแนวโน้มและวัฏจักร ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงทางด้านราคากับผู้ประกอบการในตลาดมันสำปะหลัง แต่การถ่ายทอดราคาถูกบิดเบือนโดยเฉพาะตลาดส่งออกส่งผ่านราคาไปยังตลาดกรุงเทพฯ จากนโยบายของรัฐบาลเป็นสำคัญ ทำให้การถ่ายทอดราคาถูกบิดเบือน ซึ่งควรเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐในการจัดสรรโควต้าส่งออกมันสำปะหลังอัดเม็ดแข็งให้ เป็นไปในลักษณะเสรี

ง) สินค้าข้าวโพด มีความผันผวนทางราคาค่อนข้างสูงและพฤติกรรมการเคลื่อนไหวของราคามีลักษณะเป็นแนวโน้มและฤดูกาล ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงด้านราคากับผู้ประกอบการในตลาดข้าวโพด การถ่ายทอดราคาระหว่างตลาดเป็นไปได้ค่อนข้างสูง แต่มีปัจจัยเข้ามาแทรกคือ การกักตุนและเก็งกำไรของพ่อค้าท้องถิ่นทำให้ราคาที่ผันผวนนั้นเกิดจากการเก็งกำไรมากกว่าเกิดจากฤดูกาลผลิต แต่การนำเข้าข้าวโพดจากต่างประเทศสามารถบรรเทาปัญหาตรงนี้ได้บางส่วน ซึ่งจะเป็นตัวทำให้การถ่ายทอดระหว่างตลาดเปลี่ยนไปในช่วงที่มีการนำเข้า และการถ่ายทอดราคาในระดับเกษตรกรได้รับยังมีการรวมตัวในแนวตั้งของพ่อค้ารวบรวมกับเกษตรกรหรือเรียกว่า “ตกเขี้ยว” ซึ่งเป็นตัวดูดซับราคาบางส่วนและมีปัญหาทางการค้าข้าวโพด

จ) สินค้ากุ้งกุลาดำแช่แข็ง และพฤติกรรมการเคลื่อนไหวมีลักษณะแนวโน้มและฤดูกาลและประกอบกับการถ่ายทอดราคาระหว่างตลาดขายส่งไปยังตลาดระดับฟาร์มสูง ส่วนตลาดส่งออกนั้นการถ่ายทอดไปยังตลาดขายส่งได้สูงเช่นกัน เมื่อพิจารณาความเหมาะสมทางด้านราคาของสินค้ากุ้งกุลาดำแช่แข็งเพื่อเข้าสู่ตลาดในอนาคต ทำให้ผู้ประกอบการไม่ป้องกันความเสี่ยงทางด้านการผลิตจะสำคัญกว่าความเสี่ยงทางด้านราคา เพราะมีปัญหาทางด้านโรคและอาหาร ควรมีการแก้ไขทางด้านการผลิตมากกว่า

ฉ) หากประเทศไทยมีตลาดอนาคตเกิดขึ้นจริง กลไกของการซื้อขายในตลาดอนาคตจะไม่กระทบต่อระดับราคาสินค้าเฉลี่ยประจำปี โดยไม่เพิ่มความแปรปรวนของราคาสินค้าที่ซื้อขายจริงในตลาดปัจจุบัน และยังช่วยลดความแปรปรวนแบบแผนราคาสินค้าตามฤดูกาล

2.2 โครงสร้างฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

[บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2546 : ออนไลน์)]

2.2.1 โครงสร้างและลักษณะการดำเนินงาน

ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศนั้น ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1960 เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการจัดเตรียมอาหารที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยและได้ชื่อว่าเป็นฝ่ายโภชนาการของสายการบินที่ดีและมีคุณภาพที่สุดในโลก เนื่องจากได้รับรางวัลฝ่ายโภชนาการที่ดีที่สุดในปี ค.ศ. 1995 จากสายการบินสิงคโปร์ รางวัลดังกล่าวจึงเป็นจุดเริ่มต้นให้สายการบินอื่นๆหันมาใช้บริการการส่งอาหารขึ้นเครื่องของฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น และในวันที่ 31 ตุลาคม ค.ศ. 1996 ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศได้กลายเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการจัดเตรียมอาหารขึ้นเครื่องที่มีคุณภาพที่สุดของเอเชีย จากรางวัลประกาศนียบัตรในการบริหารงานทางด้านระบบคุณภาพ ISO 9002 ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศเริ่มด้วยการจัดเตรียมอาหารขึ้นเครื่องสำหรับให้ลูกค้ามากกว่า 50 สายการบินที่จอดพัก ที่การทำอากาศยานกรุงเทพฯ มีนโยบายในการดำเนินการคือ “ มีคุณภาพ, ใจกว้างใจได้ และเต็มไปด้วยความพึงพอใจของลูกค้า ”

ปัจจุบันฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศสามารถทำการผลิตอาหารโดยใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยเพื่อส่งขึ้นเครื่องจำนวน 9,000 ชุด ต่อวัน และเพิ่มปริมาณการผลิตที่มากขึ้นเรื่อยๆและในปี 2003 สามารถทำการผลิตให้มากกว่า 100 เที่ยวบิน(คิดเป็นปริมาณ 32,000 ชุดต่อวัน) มีพื้นที่ใช้สอยเพื่อทำการผลิตประมาณ 29,000 ตารางเมตร โดยจะแบ่งเป็นหน่วยย่อย คือ ครัวอาหารไทย, ครัวอาหารตะวันตก, ครัวอาหารจีน, ครัวอาหารแถบเอเชีย, ครัวอาหารญี่ปุ่น, ครัวอาหารอินเดียและครัวอาหารอิสลาม ประกอบด้วยพนักงานตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงระดับปฏิบัติการประมาณ 2,000 คน และผู้ควบคุมเมนูอาหารจากสวิสเซอร์แลนด์ เยอรมัน และญี่ปุ่น

2.2.2 ประเภทของสินค้า(แบบพิเศษ) ที่ให้บริการ

1) อาหารมังสวิรัต

- อาหารมังสวิรัตตะวันตก (Western Vegetarian or Ovo-Lacto)

สำหรับผู้ที่สามารถรับประทานนมและไข่ได้ แต่ไม่ทานเนื้อ (มีข้อยกเว้นสำหรับชีสที่ทำจากนมวัว)

- อาหารมังสวิรัตตะวันตกแบบเคร่งครัด (Strict Western Vegetarian Or Vegan) สำหรับผู้ที่ไม่รับประทานเนื้อ หรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากเนื้อ ปลา สัตว์ปีก โดยอาหารจะประกอบจากน้ำมัน เจลาติน แป้ง ไข่ และน้ำผึ้งแทน
 - อาหารมังสวิรัตตะวันออก (Oriental Vegetarian) ประกอบอาหารแบบอาหารจีน โดยส่วนผสมจะไม่ใส่เนื้อ ปลา สัตว์ป่าทุกชนิด แป้ง รากผัก หัวหอม จิง และอื่นๆ
 - อาหารมังสวิรัตอินเดีย (Indian Vegetarian) รสชาติค่อนข้างเผ็ด แต่อาจมีส่วนผสมพวกไข่และแป้ง
 - อาหารมังสวิรัตอินเดียแบบเคร่งครัด (Strict Indian Vegetarian) ส่วนผสมของอาหารจะไม่ใส่เนื้อ ปลา สัตว์ป่าทุกชนิด แป้ง รากผัก หัวหอม จิง และ มันฝรั่ง
- 2) อาหารตามหลักศาสนาฮิว (Kosher Meal)
การประกอบอาหารจะถูกจัดเตรียมอย่างถูกต้องตามหลักศาสนาฮิว
 - 3) อาหารอิสลาม (Muslim Meal)
ส่วนประกอบของอาหารจะไม่มีอาหารจำพวกหมู เนื้อหมูรมควัน ไม่มีการหมัก แอลกอฮอล์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ไวน์ เหล้า เป็นต้น โดยเนื้อ และสัตว์ที่จะนำมาประกอบอาหารจะจัดเตรียมอย่างถูกต้องตามหลักของ HALAL
 - 4) อาหารฮินดู (Hindu Meal)
ส่วนประกอบของอาหารจะไม่มีอาหารจำพวกเนื้อวัว เนื้อลูกวัว แต่อาจประกอบด้วย เนื้อแกะ เนื้อสัตว์ เนื้อปลา หรือนมที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ประกอบอาหารได้ตามรูปแบบต้นตำรับอาหารอินเดีย
 - 5) อาหารสำหรับผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวาน (Diabetic Diet)
ประกอบไปด้วย High Complex Carbohydrate อาหารพวกเส้นใย ไม่มีไขมัน ไม่ใส่น้ำตาล และให้พลังงานประมาณ 2,000 แคลอรี
 - 6) อาหารคอเรสเตอรอลต่ำ (Low Cholesterol)
ประกอบไปด้วยกรดไขมันไม่อิ่มตัว ให้พลังงานประมาณ 2,000-24,000 แคลอรี
 - 7) อาหารไขมันต่ำ (Low-Fat Diet)
ประกอบไปด้วยโปรตีน ให้พลังงานประมาณ 2,000 แคลอรี
 - 8) อาหารโซเดียมต่ำ (Low-Sodium Diet)
ประกอบไปด้วยโซเดียมที่มีปริมาณต่ำ ให้พลังงานประมาณ 2,000-24,000 แคลอรี

- 9) อาหารโปรตีนต่ำ (Low-Protein Diet)
ประกอบไปด้วยโปรตีนที่มีปริมาณต่ำ ไม่มีโซเดียม
- 10) อาหารพลังงานต่ำ (Low-Energy Diet)
ประกอบไปด้วยอาหารพวกเส้นใย ให้พลังงานประมาณ 1,200 แคลอรี
- 11) อาหารพวกเส้นใยสูง (High-Fibre Diet)
- 12) อาหารพวกเส้นใยต่ำ (Light, Low-Fibre Diet)
- 13) อาหารไม่ใส่แป้ง (Gluten-Free Diet)

นอกจากนี้ฝ่ายโภชนาการระหว่างประเทศ ยังให้บริการในเรื่องการทำความสะอาดอุปกรณ์
ที่ใช้บนเครื่อง เช่น ถ้วย ชาม ช้อน ส้อม ผ้าเช็ดปาก ผ้าห่ม เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved