

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การรีเอ็นจิเนียริงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) :  
กรณีศึกษา ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ

ชื่อผู้เขียน นางสาวปราศรัย สุวดี

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ม.ล.พันธุ์สุริย์ ลดาวัลย์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อจะทราบแนวความคิดของผู้ใช้บริการ ผลผลิตของฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ และแนวความคิดของพนักงานในสังกัดของฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ รวมทั้งแนวความคิดของผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายฯ มีความจำเป็นและเป็นไปได้เพียงใดที่จะทำการรีเอ็นจิเนียริง เนื่องจากโครงการรีเอ็นจิเนียริงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ครอบคลุมฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ

จากการศึกษาพบว่า ผลผลิตของฝ่ายฯ คือ คุณภาพของอาหาร พนักงาน สถานที่ และการบริการ อยู่ในระดับดีระดับหนึ่ง แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องการให้ฝ่ายฯ มีการรีเอ็นจิเนียริง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของผลผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สร้างความพอใจให้แก่ผู้บริการมากกว่าปัจจุบันในด้านการบริหารงาน การจัดโครงสร้างองค์การของฝ่ายฯ พนักงานในสังกัดได้แสดงถึงความต้องการที่จะรีเอ็นจิเนียริงฝ่ายฯ ด้วยเพราะปัญหาที่เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ปัญหาที่เกิดจากการขาดการพัฒนาบุคลากร และการไม่ประสานงานของกองและแผนกต่าง ๆ รวมทั้งการกระจายอำนาจการตัดสินใจด้วย พนักงานในสังกัดคาดว่า การรีเอ็นจิเนียริง จะสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้

สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายฯ ต่างก็เห็นพ้องกันว่า ฝ่ายฯ ควรจะได้รับการริเริ่มจริงจัง เพื่อขจัดปัญหาการบริหารงานโดยรวมของฝ่ายฯ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ผลสรุปว่า การริเริ่มจริงจังเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับฝ่ายกวดตาการ และโภชนาการภายในประเทศ เพื่อขจัดปัญหาและจุดอ่อนต่างๆ ในการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงาน และจะสามารถบรรลุ ซึ่งประสิทธิภาพอันสูงสุด ดังที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เคยครองตำแหน่งในฐานะสายการบินชั้นนำของโลกสายการบินหนึ่ง ในด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสารมาเป็นระยะเวลาหลายทศวรรษ



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 coming 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.