

ปัญหาในการดำเนินงานด้านการให้บริการของบริษัท เคินอากาศไทย จำกัด

นางสาวเขาวดี รุ่งโรจน์ชัยพร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์บัณฑิตศึกษา  
แผนกวิชาการบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2520

002489

i 17069592

PROBLEMS IN THE SERVICE OPERATION OF THE THAI AIRWAYS COMPANY LTD.

Miss Yaowadee Rungroadchaiporn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement  
for the Degree of Master of Accountancy

Department of Accountancy

Graduate School

Chulalongkorn University

1977

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

*[Signature]*

.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ)

คณบดี

คณะกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ ..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์เพ็ญแข สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ

(นางสาวสมพันธ์ กุสุมา)

..... กรรมการ

(ดร.บุญธรรม สมบูรณ์ศักดิ์)

..... กรรมการ

(นายหนา ประชาศรี)

อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย : นายหนา ประชาศรี

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัญหาในการดำเนินงานค้าปลีกให้บริการของบริษัท เคนอากาศไทย จำกัด  
โดย นางสาวเยาวดี รุ่งโรจน์ชัยพร  
แผนกวิชา การบัญชี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัญหาในการดำเนินงานด้านการให้บริการ ของบริษัท  
เดินอากาศไทย จำกัด

ชื่อ

นางสาว เขาวดี รุ่งโรจน์ชัยพร แผนกวิชา การบัญชี

ปีการศึกษา

2519



บทคัดย่อ

บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจสาขารูปโภค ดำเนินงาน  
การบินภายในประเทศและระหว่างประเทศใกล้เคียง รายได้ดำเนินงานด้านการบิน  
ส่วนใหญ่ได้แก่รายได้จากการโดยสาร บริษัทฯ ได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา  
30 ปี การดำเนินงานด้านการบินมีแนวโน้มสูงขึ้นเล็กน้อย ในช่วงระยะปี 2517 ถึงปี  
2518 ความต้องการใช้บริการของผู้โดยสารเพิ่มขึ้นไม่มากนัก การดำเนินงานของ  
บริษัทฯ มีได้มีการขยายการทำการบินไปยังจังหวัดต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 2515 หลังจาก  
เปิดทำการบินไปยังหาดใหญ่เป็นแห่งสุดท้าย เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทฯ  
ได้รับผลกระทบกระเทือนจากความผันผวนทางเศรษฐกิจและการเมืองภายใน  
ประเทศ นอกจากนั้นลักษณะการดำเนินงานของบริษัทฯ จะต้องดำเนินงานตาม  
นโยบายที่รัฐบาลกำหนด แม้ว่าผลการดำเนินงานจะขาดทุน บริษัทฯ ก็ยังคงทำการบิน  
การทำการบินให้มีประสิทธิภาพภายใต้ค่านโยบายของรัฐบาล บริษัทฯ จะต้องพิจารณา  
วางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบเพื่อยังประโยชน์ให้กับส่วนรวมมากที่สุด

จากการศึกษาประวัติการดำเนินงานของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด  
การดำเนินงานของบริษัทฯ เริ่มแรกได้ร่วมกับ Pacific Overseas Airline  
(Siam) Co., Ltd. ในปี พ.ศ. 2490 ทำการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ  
ซึ่งเป็นการบินในระยะไกล และในปี พ.ศ. 2498 บริษัทฯ ได้นำเครื่องบิน Lockheed  
แบบ 1049 Super G. Constellation 3 เครื่อง มาใช้เพิ่มขึ้นเพื่อขยายการ

ดำเนินงานออกไป แต่ปรากฏว่าการนำเครื่องบินดังกล่าวมาใช้ทำให้บริษัท ประสบ  
 การขาดทุนอย่างมาก จึงได้มีนโยบายที่จะขยายเครื่องบินทั้ง 3 เครื่อง จากความ  
 ช่วยเหลือที่ได้รับจากบริษัท Scandinavian Airline System (SAS) บริษัท  
 จึงได้ขยายเครื่องบินทั้ง 3 เครื่อง นอกจากนั้นยังได้ทำความตกลงร่วมมือในการ  
 ดำเนินกิจการบินระหว่างประเทศกับ SAS โดยรวบรวมกันจัดตั้ง บริษัท การบินไทย  
 จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2502 ส่วนบริษัท ยังคงทำการบินเฉพาะภายในประเทศ และ  
 ระหว่างประเทศใกล้เคียง คือ ลาว เวียดนามที่เวียงจันทน์ และมาเลเซีย เวียดนามที่ฝั่ง

วิทยาในขณะนี้โลกาวถึงลักษณะการดำเนินงานของบริษัท เกิดอากาศไทย  
 จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบทำการบินประจำตามตารางกำหนดและทำการทำการบินพิเศษ  
 นอกตารางกำหนด รายได้ทำการบินส่วนใหญ่ของบริษัท ได้แก่ รายได้จากการบินโดยสาร  
 ซึ่ง เป็นรายได้หลักที่บริษัท ต้องให้ความสนใจ ในปัจจุบันบริษัท มีเครื่องบิน  
 แบบ เจต.เจส. 748 ที่ใช้ทำการบินจำนวน 9 เครื่อง และในมกราคม 2521  
 บริษัท จะนำเครื่องบินไคบะขนาดกลางแบบโบอิง 737 - 200 เข้ามาใช้ทำการ  
 บิน ซึ่งคาดว่าจะมีส่วนทำให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท ที่อื่น และยัง  
 มีส่วนในการโฆษณาชื่อเสียงให้บริษัท อีกด้วย

นอกจากนี้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ยังได้รวบรวมปัญหาในการดำเนินงานบาง  
 ประการซึ่งบริษัท ประสบอยู่ ได้แก่ ปัญหาการขาดทุนเพิ่มขึ้นของสายกะวันออก-  
 เฉียงเหนือ การงกทำการบินไปยังจังหวัดต่าง ๆ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน  
 เพื่อใช้ในการวางแผน และระบบการสำรองที่นั่ง และได้เสนอข้อคิดเห็นโดยสรุป  
 ดังต่อไปนี้

1. จำเป็นต้องมีความร่วมมือของฝ่ายต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อช่วยกันส่งเสริม  
 การขนส่งทางอากาศ
2. ควรมีการจัดตั้งฝ่ายวิจัยและวางแผนเพื่อทำหน้าที่รวบรวมสถิติ วิเคราะห์  
 ข้อมูลในอดีต และวิจัยตลาดเพื่อนำมาใช้ในการวางแผน

3. ควรนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการสำรองที่นั่ง เพื่อให้การบริการผู้โดยสารในค่านี้น่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ควรเน้นงานการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายปริมาณการขายให้มากยิ่งขึ้น

Thesis Title                      Problems in the Service Operation of Thai Airways Company Ltd.

Name                                      Miss Yaowadee Rungroadchaiporn  
    Department of Accounting

Academic Year                      1976

ABSTRACT

Thai Airways Company Ltd., as a State Enterprise and a Public Utility is engaged in operating domestic flights and those to neighbouring countries, mainly in passenger traffic. The Company has been 30 years in operation. The business's growth rate has not been very high. During the period from A.D. 1974 to A.D. 1975 there was not much increase in passenger traffic. There was no expansion in flight to other provinces since A.D. 1972, when the flight to Hat Yai was introduced. This limitation was due to the economic impact and the internal politics of the country. Moreover the company's work procedures have to conform with the government's laid down regulations, and, despite the loss which the company has to suffer it still has to carry on its operation. To effect an efficient work procedure under the government's policy, the Company must carefully make its plans so that they would be beneficial to the public in general.

A study of the history of Thai Airways Co., Ltd. showed that the Company started working in conjunction with Pacific Overseas Airline (Siam) Co., Ltd. in A.D. 1947. It began its operation with domestic flight as well as long distance flight abroad. In A.D. 1955 the Company brought in three Lockheed Model 1049 Super G. Constellation machines to use in flight expansion, but it appeared that the introduction of this type of aeroplane resulted in a great loss to the Company which prompted the Company's decision to get rid of these three machines. The Company was able to do this through the help of the Scandinavian Airline System (SAS). Moreover it had been decided to cooperate with SAS through a combined capital investment in establishing Thai Airways International Co., Ltd. in A.D. 1959. The Company has since carried on its domestic flight and those to neighbouring countries, viz, to Laos landing at Vientiane, and to Malaysia landing at Penang.

This thesis also touched upon the Thai Airways Co., Ltd.'s work procedures, which operate a scheduled flight and some special flights outside the schedule. The bulk of the Company's income is derived from passenger traffic. This is the source of income in which the Company should be interested. At the moment, the Company has acquired planes, Model H.S. 748, 9 of which are in operational service. The 1960 budget will add a middle-size jet boeing 737 - 200 to its operational service which is reckoned to contribute to improvement in the Company's services as well as to prestiges of the Company in its service.



This thesis also Summarizes certain working problems now facing the Company, namely, the ever-increasing loss in Northeastern flights, a suspension of flight to various provinces, the analysis of operational results to be used in planning strategy, and problems in reservation. To remedy the above mentioned problems, the author offers the following opinions as guide line :-

1) There should be cooperation from all various government units concerned in promoting air transportation

2) A Research and Development Section should be set up and engaged in data collection and analysis, marketing research ect., in order to formulate effective plans.

3) A computer should be used for reservation to improve the passenger service.

4) Advertisement and public relations, should be stressed as an important part of Company's operation.

คำนำ

ขอขอบคุณ ๆ ที่ได้ประกอบในการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความร่วมมือ  
 ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และขอกติเห็นจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้เขียนขอขอบพระคุณ  
 เจ้าหน้าที่ของบริษัท เติ็นอากาศไทย จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในคานเอกสารประกอบ  
 การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์นี้จะไม่สำเร็จ จุลวงไปได้ ถ้าไม่ได้รับความกรุณาในการให้  
 คำปรึกษา และความช่วยเหลือจากท่านเหล่านี้ คือ พล.จ.ท. ทวีป บุญนาค  
 ร.อ. เกียรติเรืองศักดิ์ สุนทรกุล คุณสมาน ชีกรัตน์ คุณเสนต์ ปกนัฐพร คุณอุทร วงศ์  
 กบลาไสย และคุณสุจินต์ วัฒนาสวัสดิ์ แห่งบริษัท เติ็นอากาศไทย จำกัด คุณทองสุข  
 ออมทวีวัฒน์ และคุณสาย อรุณเกียรติ แห่งบริษัท การบินไทย จำกัด คุณชำนาญ เวลาสมุทร  
 แห่งกรมการบินพาณิชย์ คุณสิทธิศักดิ์ อังนาค และคุณพนทรมัย สุพานิช แห่งสำนักงาน  
 คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และบุคคลอื่นที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีแก่มีไว้กล่าวไว้  
 ณ ที่นี้

อนึ่ง คำกล่าวจารย์พิเศษ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา หัวหน้าแผนกวิชาการบิน  
 คุณธนา ประชากร อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย คุณสมพันธ์ กุสุภภัก และ ดร.บุญธรรม  
 สมบูรณ์สงค์ กรรมการ โลกกรุณาให้คำแนะนำวิธีการ เขียนและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ  
 ในการเขียนวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จไปด้วยดี ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ช
กานำ .....	ญ
รายการตารางประกอบ .....	ฉ
รายการภาพประกอบ .....	ฅ
 บทที่	
1. บทนำ .....	1
วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์ .....	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
วิธีดำเนินการศึกษา .....	4
คำจำกัดความของคำศัพท์ .....	4
2. ประวัติบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด .....	6
การจัดแบ่งส่วนงานและการบริหารงาน .....	12
อำนาจหน้าที่ของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด .....	20
3. การดำเนินงานด้านการให้บริการ .....	23
ลักษณะการดำเนินงาน .....	23
แบบและจำนวนเครื่องบิน .....	28
เส้นทางบิน .....	31
สนามบิน .....	35
ลักษณะรายได้และค่าใช้จ่าย .....	39
โครงการในอนาคต .....	49



4. ปัญหาการดำเนินงานด้านให้บริการ ... .. .	51
การงกทำการบินไปยังจังหวัดต่าง ๆ ... .. .	52
ปัญหาการขาดทุนเพิ่มขึ้นของสายอิสาน ... .. .	66
การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ... .. .	76
การสำรองที่นั่ง ... .. .	95
5. สรุปและเสนอแนะ ... .. .	103
บรรณานุกรม ... .. .	111
ภาคผนวก ... .. .	112
ประวัติการศึกษา ... .. .	117

รายการ ตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
1. ระวังมรดกทุกและอัตราความเร็วเฉลี่ย ... .. .	29
2. ตารางแสดงจำนวนเครื่องบินที่ใช้ทำการบิน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ ... .. .	30
3. ตารางแสดงเปรียบเทียบรายได้อื่น ๆ ... .. .	44
4. ตารางแสดงรายได้อื่นแยกตามประเภท ปีงบประมาณ 2518...	48
5. ตารางแสดงค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณ 2518 ... .. .	49
6. ตารางแสดงผลการดำเนินงานของ บคท. ... .. .	55
7. ตารางแสดงผลการดำเนินงานด้านการบินและรายได้อื่น ๆ...	56
8. ตารางแสดงผลการดำเนินงานด้านการทำการบินแยก แต่ละสาย ... .. .	67
9. ตารางแสดง เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ของ การขาดทุน จากการดำเนินงานด้านการบิน ... .. .	69
10. กราฟแสดงแนวโน้มการขาดทุนของสายตะวันออก เฉียงเหนือ ... .. .	69
11. ตารางสรุปการโดยสาร (แยกเป็นสาย) ... .. .	72
12. ตารางสรุปการโดยสาร (แยกเป็นแต่ละแบบของ เครื่องบิน) ... .. .	74
13. ตารางวิเคราะห์การเคลื่อนไหวการโดยสาร ... .. .	79
14. ตารางการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานกิจการบินของ แต่ละแบบของเครื่องบิน... .. .	82
15. ตารางวิเคราะห์ผลการดำเนินงานกิจการการบินของแต่ละ สายเครื่องบินแบบ เอช.เอส. 748 ... .. .	83

16. สรุปผลการดำเนินงาน ... ..	85
17. การแบ่งค่าใช้จ่ายตามอัตราส่วนต้น - กิลเมตรผลิตได้ ...	37
18. การวางแผนค่าใช้จ่ายตามอัตราส่วนต้น - กิลเมตร ผลิตได้และชั่วโมงบิน ... ..	89
19. การวางแผนเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายซึ่งจัดสรรตามอัตราส่วน ต้น - กิลเมตรผลิตได้ และตามอัตราส่วนต้น - กิลเมตร ผลิตได้ และชั่วโมงบิน ... ..	90
20. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการบินสายเหนือ ... ..	93
21. เปรียบเทียบส่วนร้อยละการบรรทุกทุกเที่ยว กับส่วนร้อยละ การบรรทุก ... ..	94
22. รายได้กำไรโดยสารและการบรรทุกทุกของสายต่าง ๆ ... ..	96
23. แสดงการเปรียบเทียบรายได้จากการทำการบิน ประเภทต่าง ๆ ... ..	97
24. การกำหนดส่วนแบ่งกำไร ... ..	99

