

## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ ฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



รูปที่ 3.1 ฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### การบินไทย สายการบินแห่งชาติ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

#### ครัวการบินไทย

ครัวการบินไทย (อังกฤษ: THAI Catering Service) เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2503 โดยเช่าโรงซ่อมบำรุงรักษาเครื่องบิน และอาคารเล็กอย่างละหนึ่งหลัง ภายในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่ดอนเมืองเป็นแห่งแรก เพื่อทำการผลิตและให้บริการอาหารชนิดต่าง ๆ สำหรับสายการบินไทย และสายการบินอื่นอีกมากกว่า 50 สายการบิน

สำนักงานของครัวการบินไทย มีสองแห่งคือ อาคารขนาดใหญ่บนพื้นที่ 90,000 ตารางเมตร ภายในบริเวณท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งใช้เทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติ เพื่อผลิตอาหารสำหรับรองรับในส่วนของสายการบินไทย และคำสั่งจากลูกค้าทุกสายการบิน โดย

ปัจจุบันมีกำลังการผลิตอาหารจำนวนมากกว่า 87, 000 มื้อต่อวัน ส่วนสำนักงานอีกแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ในบริเวณท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อสนับสนุนการกลับมาเปิดดำเนินการบินอีกครั้ง ตลอดจนรองรับความต้องการของเที่ยวบินภายในประเทศ รวมทั้งกิจการภาคพื้นดินอย่างการผลิตขนมอบ (Bakery) และการจัดเลี้ยงต่าง ๆ โดยมีศักยภาพผลิตอาหาร ได้สูงสุด 49, 000 มื้อต่อวัน

ครัวการบินไทยมีผลงานที่สำคัญคือ เป็นผู้ดำเนินการผลิตและให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แก่นักกีฬาและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13 เมื่อปี พ.ศ. 2541, เฟสปีคเกมส์ครั้งที่ 7 เมื่อปี พ.ศ. 2542 และกีฬามหาวิทยาลัยโลกฤดูร้อนครั้งที่ 24 เมื่อปี พ.ศ. 2550 ที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงในงานไอจิเอ็กซ์โป (Aichi Expo) เมื่อปี พ.ศ. 2548 ที่ประเทศญี่ปุ่นด้วย

### ผู้เชี่ยวชาญแห่งการทำอาหารและการครัว



รูปที่ 3.2 ผู้เชี่ยวชาญแห่งการทำอาหารและการครัว

- ทีมงานครัวการบินผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารนานาชาติและพ่อครัวได้รับรางวัล การผลิตและประกอบอาหาร ครัวถูกแบ่งการทำงานเฉพาะส่วนงานแต่ละส่วนอย่างชัดเจนเพื่อให้เหมาะสมกับการ ผลิตอาหารแต่ละประเภท อันประกอบด้วยอาหารตะวันตก, อาหารไทย, อาหารจีน, อาหารญี่ปุ่น, อาหารอินเดีย และอาหารอาหรับ/อิสลาม ให้สอดคล้องตามความต้องการที่ถูกระบุไว้
- นวัตกรรมอาหารที่เราได้คิดค้นและปรุงรสขึ้นนั้น เราได้นำจุดเด่นของเอกลักษณ์ของความ เป็นไทยเข้ามาสร้างสรรค์เป็นเมนูอาหาร งานโปรดที่รสเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร
- ด้วยองค์ประกอบชั้นเลิศอย่างครบครัน ทั้งในส่วนของทีมงานผู้ปรุงอาหารที่เปี่ยมด้วย ทักษะในการสร้างสรรค์, สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และทรัพยากรที่เพียบพร้อมยาก

จะหาใครเทียบ, การคัดสรรเฉพาะวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงสุดมาเป็นส่วนประกอบของอาหาร, การใช้เครื่องเทศและสมุนไพรที่สดใหม่เป็นเครื่องปรุง จึงทำให้ครัวการบินก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำด้านการครัวสำหรับสายการบินของโลก

- และสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งรายบุคคลและความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างรวดเร็ว

## การจัดการคุณภาพ และความปลอดภัยอาหาร

### ผลิตภัณฑ์อาหารให้บริการเที่ยวบิน

"คุณภาพ สุขลักษณะ และความปลอดภัยอาหาร เป็นเป้าหมายหลัก และความรับผิดชอบของฝ่ายครัวการบินฯ ในการผลิตอาหาร/บริการเที่ยวบิน เพื่อส่งมอบแก่ลูกค้าสายการบิน"

ฝ่ายครัวการบินได้รับการรับรอง ระบบการจัดการคุณภาพ คือ ISO 9001, HACCP, GMP รวมทั้ง ได้รับการรับรองระบบการจัดการอื่นๆ ได้แก่ Halal, Hal-Q, OHSAS 18001, ISO 14001 และมี นโยบายในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นใจและประทับใจของลูกค้าที่รับบริการ

### การจัดการความปลอดภัยอาหาร

ฝ่ายครัวการบิน จัดการคุณภาพและความปลอดภัยอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน ตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอาหารสากล (International Food Safety) ซึ่งเป็น “ความรับผิดชอบของผู้ผลิตต่อลูกค้า ผู้บริโภค และสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)” และ อยู่ในจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ขณะเดียวกัน ก็ใส่ใจในการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ ของลูกค้าสายการบินต่างๆทั่วโลก รวมทั้ง พยายามพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยอาหาร ให้ดียิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การจัดการคุณภาพ สุขลักษณะ และความปลอดภัยอาหาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายครัวการบินได้ประยุกต์ใช้ ระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลเชิงบูรณาการ โดยนาระบบ GMP, HACCP, ISO 9001 มาใช้ในการจัดการคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบบริการแก่ลูกค้า

การจัดการกระบวนการผลิต อยู่บนพื้นฐานของการจัดการเทคโนโลยีการผลิตอาหาร “Refrigerated Food” โดยควบคุมกระบวนการให้เป็น Cold Chain Production ตลอดทั้งห่วงโซ่

กระบวนการผลิตอาหาร (Food Production Chain) หลีกเลี่ยงการนำอาหารมาอยู่ในช่วงอุณหภูมิเขตอันตราย (Danger Zone) เพื่อถนอมรักษาคุณภาพอาหารให้สดใหม่ ปลอดภัยต่อการบริโภค มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมาใช้

### วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

### ภารกิจของบริษัทฯ

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
- มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
- สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
- มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

### นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นักบินและลูกเรือสายการบินไทยอย่างต่อเนื่อง

### จรรยาบรรณของบริษัทฯ

ดำเนิน งานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วม และสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ เพื่อบรรลุ จุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อ

พึงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### 3.1.1 รายละเอียด ฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

เปิดบริการ : พ.ศ. 2549

ที่อยู่ : 333/4 หมู่ 1 ต.หนองปรือ อ. บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ : 02-692-1000

เว็บไซต์ : [www.thaicatering.com](http://www.thaicatering.com)

### 3.1.2 แผนที่ตั้งฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



รูปที่ 3.3 ภาพแผนที่ตั้ง ฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

### 3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

สายการบินเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งแต่ละหน่วยธุรกิจจะต้องมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้เครื่องบินสามารถเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งมีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

#### ธุรกิจการบริการคลังสินค้า

ให้บริการจัดการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยการดำเนินงานจัดการคลังสินค้าประกอบด้วย การจัดการเก็บรักษาชั่วคราวและการเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ เช่น สินค้าสด สัตว์ที่ยังมีชีวิต วัตถุมีค่า กาให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ

#### ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น

ให้บริการอำนวยความสะดวกโดยตรงกับผู้โดยสารตั้งแต่เข้ามาสู่ท่าอากาศยาน ผ่านขั้นตอนต่างๆ จนเข้าสู่ตัวอากาศยาน จากตัวอากาศยานสู่ภาคพื้น ในเที่ยวบินทั้งขาเข้า-ขาออก โดยให้บริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯและผู้โดยสารของสายการบินลูกค้า

#### ธุรกิจการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน อำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดอากาศยาน ให้กับบริษัทฯ และ สายการบินลูกค้า ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความปลอดภัยสูงสุด มีความพร้อมสามารถทำการบินเข้า-ออก ได้ตรงเวลา

#### ธุรกิจครัวการบิน

ดำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศของบริษัทฯ บริการผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่นๆ ดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน

#### กิจการอื่นๆ

ในส่วนของกิจการอื่นๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และบริการเครื่องฝึกบินจำลอง

### กิจการขนส่งทางอากาศ

บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่ให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ ทั้งการบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นกิจการหลักซึ่งได้พัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่างๆ

### กิจการขนส่งผู้โดยสาร

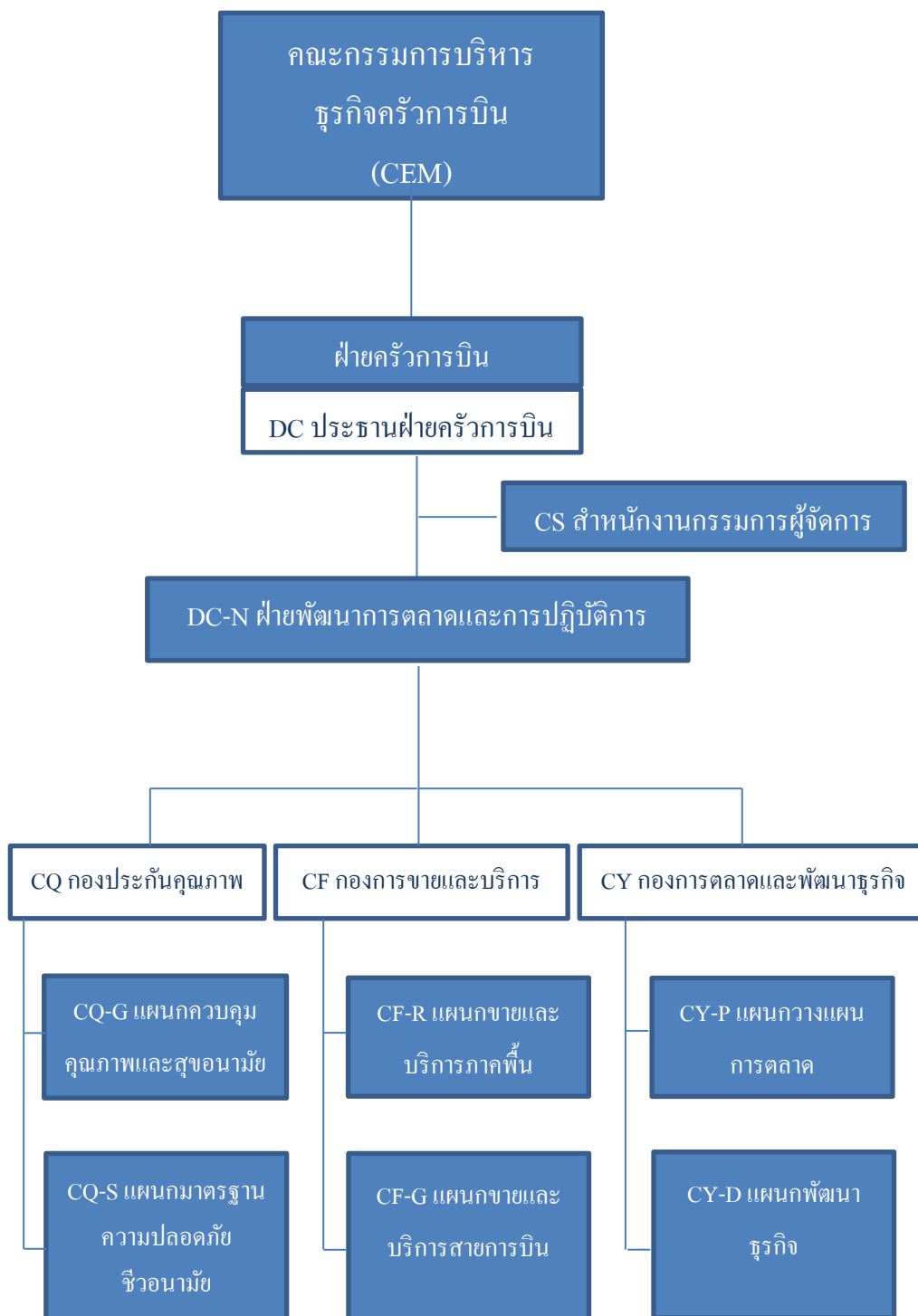
กิจการขนส่งผู้โดยสารมีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นขีดความสามารถและดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน(Hub) ที่สำคัญของภูมิภาค



รูปที่ 3.4 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

### 3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารขององค์กร

รูปแผนผังองค์กรของแผนกกองการขายและบริการ ฝ่ายครีวการบิน สุวรรณภูมิ



ตารางที่ 3.1 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารขององค์กร



### 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.5 ตำแหน่งงานนางสาวเบญจมาศ สรโยธิน

ชื่อนักศึกษา นางสาวเบญจมาศ สรโยธิน

แผนก กองการขายและบริการ

ตำแหน่ง Airline Sales and Service Staff

ระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 – 28 สิงหาคม 2558

- พิมพ์รายการอาหารเพื่อใช้ในการทดสอบอาหาร โดยจัดวางให้ตรงกับอาหารตามป้ายชื่อ
- ตรวจสอบเช็คเอกสารใส่รายละเอียดให้ถูกต้อง
- ตรวจสอบรายการอาหารของแต่ละเดือน
- หาต้นทุนของรายการอาหารและเช็คให้ถูกต้อง
- รับโทรศัพท์
- ถ่ายเอกสาร
- คีย์ข้อมูลลงในโปรแกรม
- ทดสอบอาหารชิมรสชาติอาหาร ผลไม้ ขนม
- อุณหภูมิที่ใช้ในการทดสอบอาหาร
- ชงชากาแฟให้กับลูกค้าที่เข้าร่วมทดสอบอาหาร
- จัดโต๊ะอาหารในการทดสอบอาหารแต่ละครั้ง
- ถ่ายรูปอาหารเพื่อนำรูปไปใส่ใน Menu Specification

## ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.6 ตำแหน่งงานนางสาวพิมพ์ภัส สังกีเหลือบ

ชื่อนักศึกษา นางสาวพิมพ์ภัส สังกีเหลือบ

แผนก กองการขายและบริการ

ตำแหน่ง Airline Sales and Service Staff

ระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 – 28 สิงหาคม 2558

- พิมพ์รายการอาหารเพื่อใช้ในการทดสอบอาหาร โดยจัดวางให้ตรงกับอาหารตามป้ายชื่อ
- หารูปอาหารเพื่อใส่ใน Meal Plan
- ถ่ายเอกสาร
- รับโทรศัพท์
- จัดโต๊ะอาหารในการทดสอบอาหารแต่ละครั้ง
- ถ่ายรูปอาหารเพื่อนำรูปไปใส่ใน Menu Specification
- ตรวจเช็ครายการอาหารให้ถูกต้องของแต่ละเดือน
- คีย์ข้อมูลใส่ลงในโปรแกรม
- ทดสอบอาหาร รสชาติอาหาร ผลไม้ ขนม
- อุ่นอาหารที่ใช้ในการทดสอบแต่ละครั้ง
- ชงชากาแฟให้กับลูกค้าที่เข้าร่วมทดสอบอาหาร
- ส่งเมลตอบกลับลูกค้า

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.7 พนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ-นามสกุล : คุณอุทุมพร สมใจวงษ์

ตำแหน่งงาน : Assistant Manager

### 3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

วันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ถึง วันที่ 28 สิงหาคม 2558

#### การปฏิบัติงานในแต่ละวัน

การปฏิบัติงานในแต่ละวัน นักศึกษาโครงการสหกิจ ทางบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยฝ่ายครัวการบิน สุวรรณภูมิ ได้กำหนดเวลา เข้า-ออกงาน ในแต่ละวัน คือ ช่วงเวลา 8.00-17.00 น. จะมีหัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงคอยดูแลควบคุม และบอกหน้าที่ของการทำงาน

## 3.7 ตารางขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค.58	มิ.ย.58	ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58
1.กำหนดหัวข้อในการศึกษา ทำโครงการ		←→			
2.รวบรวมข้อมูลการทำวันน้ำ ข้าวโพดธัญพืชสำหรับ ผู้โดยสารโรคเบาหวาน		←→			
3.วางแผนงานที่จะปฏิบัติ		←→			
4.ลงมือปฏิบัติ			←→		
5.จัดทำเอกสาร		←→			
6.ส่งเอกสารโครงการให้ที่ ปรึกษาตรวจ					←→

ตารางที่ 3.2 ตารางขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน