



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 126-2563

การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่
OFF-PREMISE CATERING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-475-873-5

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

มอก. เอส 126-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๖ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ ขึ้น
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 126-2563 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมเฉพาะการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ โดยไม่ครอบคลุมถึงการจัดเลี้ยงในสถานที่ และการบริการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์

หมายเหตุ การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท โต๊ะจีน บุฟเฟ่ต์ หรือ ค็อกเทล ที่จัดเลี้ยงในสถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยง เช่น ร้านอาหาร หรือ โรงแรม หรือ ห้องประชุม หรือ สถานที่ซึ่งผู้บริการจัดเลี้ยงจัดเตรียมไว้ ไม่อยู่ในขอบเขตของมาตรฐานฉบับนี้

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การจัดเลี้ยง (catering)** หมายถึง การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งครอบคลุมถึงการผลิตแล้วนำไปส่งยังสถานที่จัดเลี้ยงเพียงอย่างเดียว หรือ การบริการภายในสถานที่จัดเลี้ยงด้วย หรือ การผลิตในสถานที่จัดเลี้ยง รวมถึงการบริการกับแขกที่มาร่วมงานตั้งแต่ต้นจนจบ ตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า
- 2.2 **การจัดเลี้ยงในสถานที่ (on-premise catering)** หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เกิดในสถานที่ของผู้ให้บริการจัดเลี้ยง เช่น ร้านอาหาร หรือ โรงแรม ที่ให้บริการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ภายในสถานที่จัดเลี้ยงของร้านอาหารหรือโรงแรมเอง โดยไม่มีการนำอาหารและเครื่องดื่มไปยังนอกสถานที่จัดเลี้ยง
- 2.3 **การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (off-premise catering)** หมายความว่า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มนอกสถานที่ตามที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสามารถผลิตอาหารทั้งภายในและภายนอกสถานที่ของผู้บริการจัดเลี้ยงก็ได้ โดยผู้ให้บริการจัดเลี้ยงจะขนส่งอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง อาจรวมถึงการยกอาหารหรือเครื่องดื่มมาบริการ (เสิร์ฟ) และการดูแลในขั้นตอนอื่น ๆ ภายในสถานที่จัดเลี้ยงด้วย ตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า
- 2.4 **การบริการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ (banquet)** หมายความว่า การจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ที่มีการรับรองแขกจำนวนมาก หลากหลาย และมีพิธีการมาก มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน โดยมีการจัดเตรียมอาหารในรูปแบบต่าง ๆ ที่ชัดเจนทั้งอาหารจานหลักและของหวาน และมีการจัดเตรียมเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารอย่างเป็นทางการ เช่น ช้อน ส้อม แก้วน้ำ ให้เหมาะสมกับชนิดของอาหารที่ให้บริการ โดยแขกไม่สามารถเลือกทานอาหารได้ตามใจชอบ การจัดเลี้ยงประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการเลี้ยงสังสรรค์เพื่องานการกุศล งานเลี้ยงเฉลิมฉลอง หรือ งานพิธีต่าง ๆ และมักมีการกล่าวคำสุนทรพจน์อย่างเป็นทางการในงานดังกล่าว
- 2.5 **โต๊ะจีน (chinese style catering)** หมายความว่า รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก สามารถจัดได้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยการบริการอาหารจะเป็นบริการแบบอาหารชุด ซึ่งอาหารชุดทั้งหมดจะเป็นอาหารจีน ซึ่งรูปแบบอาหารจะมีรูปแบบที่แตกต่างไปจากการจัดเลี้ยงประเภทอื่น ๆ และมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ โดยการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนจะนั่งเป็นโต๊ะกลม โต๊ะจีน 1 โต๊ะ สามารถรองรับแขกที่มาร่วมงาน

ได้ 8-10 คน โดยพนักงานบริการจะยกอาหารไปบริการที่โต๊ะอาหาร การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีนนี้เป็นที่นิยมทั้งในงานแต่งงาน งานบวช หรืองานสังสรรค์ ต่าง ๆ

- 2.6 **บุฟเฟต์ (buffet)** หมายความถึง การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่มีโต๊ะไว้ให้ผู้เข้าร่วมงานทุกท่านได้นั่ง แต่ผู้เข้าร่วมงานต้องเลือกบริการอาหารที่ทางผู้จัดบริการจัดเลี้ยงเตรียมไว้ด้วยตนเอง อาหารที่ให้บริการมีทั้งอาหารว่าง อาหารจานหลัก ของหวาน โดยจะจัดไว้ตามมุมของงานจัดเลี้ยง โดยจะมีพนักงานบริการคอยบริการน้ำดื่ม และเก็บภาชนะที่ท่านเสร็จแล้วเท่านั้น
- 2.7 **ค็อกเทล (cocktail)** หมายความถึง การบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบหนึ่งที่มีการจัดอาหารที่มีลักษณะเป็นชิ้นเล็ก ๆ พอดีคำ ส่วนใหญ่เป็นประเภทอาหารว่าง รวมถึงอาหารเรียกน้ำย่อย แต่ไม่ใช่ประเภทอาหารจานหลัก ซึ่งการจัดเลี้ยงรูปแบบค็อกเทลจะเน้นเครื่องดื่มเป็นหลัก ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีพนักงานบริการเฉพาะเครื่องดื่มเดินไปบริการบริเวณต่าง ๆ ภายในงาน เพื่อให้แขกได้เลือก โดยทั่วไปงานจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลจะไม่มีโต๊ะจัดให้แขกนั่งรับประทาน แต่อาจมีเก้าอี้ให้ในกรณีที่แขกเมื่อย มีเพียงโต๊ะวางอาหารตั้งไว้เป็นส่วนกลาง อยู่ตามมุมต่าง ๆ และบริเวณส่วนกลางของงาน โดยแขกในงานจะต้องบริการตนเอง
- 2.8 **รายการอาหาร (menu)** หมายความถึง เอกสารที่ทางผู้จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดทำขึ้นเพื่อให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายการและเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบ บัตร แผ่นพับ สมุด หรืออยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยรายการอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงต่าง ๆ แต่ละรายการต้องจัดตามความต้องการของเจ้าของงานจัดเลี้ยงหรือลูกค้า และระบุในรายการอาหารแยกเป็นรายการตามลำดับ เช่น อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารจานหลัก และอาหารหวาน สำหรับการจัดเลี้ยงที่มีการบริการอาหารแบบอาหารชุด เช่น การบริการจัดเลี้ยงสังสรรค์ หรือ โต๊ะจีน ทางผู้ให้บริการจัดเลี้ยงจะเตรียมรายการอาหารบนโต๊ะของแขกที่มาร่วมงาน
- 2.9 **สถานที่จำหน่ายอาหาร** หมายความถึง อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่มีใช้หรือทางสาธารณะที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณสำหรับการบริโภคในบริเวณนั้น หรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)
- 2.10 **สถานที่เสิร์ฟอาหาร** หมายความถึง อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่มีใช้หรือทางสาธารณะที่จัดไว้สำหรับเก็บอาหาร อันมีสภาพเป็นของสด หรือของแห้ง หรืออาหารในรูปลักษณะอื่นใด ซึ่งผู้ซื้อต้องนำไปทำอาหาร ประกอบอาหารหรือปรุงอาหารเพื่อบริโภคในภายหลัง (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)
- 2.10 **ผู้สัมผัสอาหาร** หมายความถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาหารตั้งแต่กระบวนการเตรียม ประกอบ ปรุง จำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร รวมถึงการล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่สะสมอาหาร (ถ้ามี) และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้น
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 จัดให้มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่น ๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีนี้ที่เจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้
 - 2) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร พ.ศ.2561 กระทรวงสาธารณสุข หรือหลักสูตรอื่นที่เทียบเท่า
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร พ.ศ.2561 หรือหลักสูตรอื่นที่เทียบเท่า และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติ บัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร เป็นไปตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

- (1) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับสถานที่และบริเวณที่ใช้ทำ ประกอบหรือปรุงอาหาร จำหน่ายอาหาร และบริโภคอาหาร ดังต่อไปนี้
 - 1) พื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ไม่ชำรุด และทำความสะอาดง่าย
 - 2) มีการระบายอากาศเพียงพอ และในกรณีที่สถานที่จำหน่ายอาหารเป็นสถานที่สาธารณะ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
 - 3) มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละบริเวณ
 - 4) มีที่ล้างมือและอุปกรณ์สำหรับล้างมือที่ถูกสุขลักษณะ
 - 5) โถ้ที่ใช้เตรียม ประกอบ ปรุง หรือจำหน่ายอาหาร ต้องสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีสภาพดี และทำความสะอาดง่าย
 - 6) โถ้หรือเก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับบริโภคอาหารต้องสะอาด ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง และไม่ชำรุด
 - 7) มีการจัดการเกี่ยวกับมูลฝอย โดยมีถังรองรับมูลฝอยสภาพดี ไม่รั่วซึม ไม่ดูดซับน้ำ มีฝาปิดมิดชิด แยกเศษอาหารจากมูลฝอยประเภทอื่น เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยในสถานที่จำหน่ายอาหาร

- 8) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำเสีย ระบบระบายน้ำดี มีการแยกเศษอาหารออกจากภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ก่อนการทำความสะอาด มีการแยกไขมันไปกำจัดก่อนระบายสู่ระบบระบายน้ำ และน้ำทิ้งต้องได้มาตรฐานตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 9) มีมาตรการในการป้องกันสัตว์ แมลงนำโรค และสัตว์เลี้ยง ตามหลักวิชาการ
 - 10) มีมาตรการ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับป้องกัน อัคคีภัยจากการใช้เชื้อเพลิงในการทำประกอบ หรือปรุงอาหาร
- (2) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับภาชนะ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ดังนี้
- 1) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ต้องสะอาด ปลอดภัย สภาพดี ไม่ชำรุด จัดเก็บในที่สะอาด โดยวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีการปกปิดหรือป้องกันการปนเปื้อน
 - 2) จัดให้มีชั้นกลาง สำหรับอาหารที่รับประทานร่วมกัน
 - 3) ตู้เย็น ตู้แช่ ตู้อบ เตาอบ เตาไมโครเวฟ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ต้องสะอาด มีสภาพดี และปลอดภัย
 - 4) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่รื้อการทำความสะอาด ต้องเก็บในที่ที่สามารถป้องกันสัตว์ และแมลงนำโรค ทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ใช้สารทำความสะอาดที่เหมาะสม มีการฆ่าเชื้อ ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ภายหลังการทำความสะอาด
- (3) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำใช้ โดยใช้น้ำประปาที่วางไว้ในท้องถิ่นที่ไม่มีน้ำประปาให้ใช้น้ำที่มีคุณภาพเทียบเท่า
- (4) มีการจัดการสารเคมี สารทำความสะอาด วัตถุมีพิษ หรือวัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่ออาหาร โดยติดฉลาก และป้ายให้เห็นชัดเจน มีคำแนะนำเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากสารดังกล่าว โดยจัดเก็บแยกบริเวณจากที่ใช้ทำประกอบ ปรุง จำหน่าย และบริโภคอาหาร ห้ามนำภาชนะบรรจุสารเคมีมาใช้บรรจุอาหาร และห้ามภาชนะบรรจุอาหารมาใช้บรรจุสารเคมี
- (5) ห้ามใช้ก๊าซหุงต้มเป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ หรือปรุงอาหารบนโต๊ะรับประทานอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร
- (6) ห้ามใช้เมทานอลหรือเมทิลแอลกอฮอล์เป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ ปรุง หรือ อุ่นอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร เว้นแต่เป็นการใช้แอลกอฮอล์แข็งสำหรับใช้เป็นเชื้อเพลิง ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดและสุขลักษณะ ความปลอดภัย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้เข้าร่วมงานเลี้ยง ได้แก่ ประเด็นด้านศาสนา วัฒนธรรม ข้อจำกัดด้านสุขภาพ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน และการบริการหลังการขาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจาก ลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ดังนี้
 - 1) อาหารสด ต้องมีคุณภาพดี สะอาด และปลอดภัยต่อผู้บริโภค เก็บรักษาในอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นสัดส่วน มีการปกปิด ไม่วางบนพื้น หรือบริเวณที่ทำให้อาหารปนเปื้อน เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการกำหนดอุณหภูมิในการเก็บรักษาอาหารสด ในสถานที่จำหน่ายอาหาร
 - 2) อาหารแห้ง ต้องสะอาด ปลอดภัย ไม่มีการปนเปื้อน และมีการเก็บอย่างเหมาะสม
 - 3) อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท เครื่องปรุงรส วัตถุเจือปนอาหาร และสิ่งอื่นที่นำมาใช้ ในกระบวนการประกอบหรือปรุงอาหารต้องปลอดภัย และได้มาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร
 - 4) อาหารประเภทปรุงสำเร็จ ต้องเก็บในภาชนะที่สะอาด ปลอดภัย และมีการป้องกันการปนเปื้อน วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร และได้มาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร
 - 5) น้ำดื่มหรือเครื่องดื่มที่เป็นอาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทที่ใช้ในสถานที่จำหน่ายอาหาร ต้องมีคุณภาพและมาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร โดยต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร และต้องทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกของภาชนะบรรจุให้สะอาดก่อนนำมาให้บริการ กรณีที่เป็น

- น้ำดื่มที่ไม่ได้เป็นอาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทหรือเครื่องดื่มที่ปรุงจำหน่าย ต้องบรรจุในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด และป้องกันการปนเปื้อน โดยต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร
- 6) น้ำดื่มและน้ำที่ใช้สำหรับปรุงประกอบอาหาร ต้องมีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์คุณภาพน้ำบริโภคที่กรมอนามัยกำหนด
 - 7) น้ำแข็ง ต้องสะอาดและมีคุณภาพมาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร เก็บในภาชนะที่สะอาด สภาพดี มีฝาปิด และวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร มีอุปกรณ์สำหรับคิบน้ำแข็งที่มีด้ามจับโดยเฉพาะ และห้ามนำอาหารหรือสิ่งของอื่นไปแช่รวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภค
- (3) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (5) ให้ผู้สัมผัสอาหารรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมใส่เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกัน ที่สะอาดและสามารถป้องกันการปนเปื้อนสู่อาหารได้
- (6) ให้ผู้สัมผัสอาหารล้างมือและปฏิบัติตนในการเตรียม ประกอบ ปรุง จำหน่ายและ เสิร์ฟอาหาร ให้ถูกสุขลักษณะ และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการปนเปื้อนต่ออาหารหรือก่อให้เกิดโรค
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับสุขลักษณะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข ปรับเปลี่ยน ชดเชย ตามความเหมาะสม เช่น การปรับปรุงรายการอาหาร การเปลี่ยนแปลงวัตถุดิบในการปรุงอาหาร การปรับปรุงการให้บริการส่งมอบอาหารให้กับลูกค้า
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-