



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 181-2564

การบริการจัดส่งอาหาร  
FOOD DELIVERY SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-232-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการจัดส่งอาหาร

มอก. เอส 181-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบัน ผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการจัดส่งอาหารเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความ น่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ ให้ผู้ประกอบการได้รับการรับรอง ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส อันจะเป็นการส่งเสริม และยกระดับงานประเภนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และ สม่่าเสมอ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดส่งอาหาร ขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๕๔ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการจัดส่งอาหาร

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดส่งอาหาร ขึ้น  
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการจัดส่งอาหาร มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๘๑-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้าย  
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการจัดส่งอาหาร

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมถึงการบริการจัดส่งอาหาร เช่น อาหารพร้อมรับประทานทันที อาหารสำเร็จรูป อาหารกึ่งสำเร็จรูป และให้รวมถึงการบริการจัดส่งเครื่องดื่ม โดยจัดส่งไปพร้อมกันด้วยหรือไม่ก็ได้ และเป็นการจัดส่งในเขตพื้นที่ให้บริการของผู้ให้บริการ
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการจัดส่งอาหารที่ต้องควบคุมสถานะเฉพาะ เช่น อาหารแช่เยือกแข็ง เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และไม่ครอบคลุมการบริการทำอาหารกล่อง ตาม มอก.เอส 142

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการจัดส่งอาหาร (food delivery service) หมายถึง ธุรกิจการให้บริการจัดส่งอาหาร รวมถึงการบริการจัดส่งเครื่องดื่ม ในสถานที่ต่าง ๆ โดยจัดส่งไปพร้อมกันด้วยหรือไม่ก็ได้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป  
ผู้ประกอบการต้อง
  - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
  - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
  - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
    - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
    - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร เช่น มุ่งเน้นกระบวนการกระจายสินค้าให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับสินค้าตรงเวลา

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น คุณภาพความสะอาดของอาหาร และบริการที่รวดเร็ว
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ กำหนดหัวข้อการอบรม หรือ ประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น บุคลากรจะต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพและโรคต้องห้าม และผ่านการคัดกรองตรวจสอบนามัย
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) จัดให้มีพื้นที่ติดต่อสำหรับลูกค้าที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่ง พักรอ ห้องสุขา (ในกรณีที่ลูกค้าต้องการติดต่อกับสถานประกอบการโดยตรง หรือมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สะอาด และมีช่องทางการสั่งอาหาร หรือการชำระค่าบริการที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ เช่น กล่องใส่อาหารขณะจัดส่ง เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์สั่งอาหาร โดยอาจให้ผู้รับบริการชำระค่าบริการผ่านระบบ i-banking ระบบ e-wallet หรือชำระด้วยเงินสด
- (3) จัดให้มีถุงมืออนามัยเพื่อหยิบอาหาร สเปรย์แอลกอฮอล์พกพาสำหรับฉีดมือก่อนหยิบจับอาหารทุกครั้ง
- (4) จัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานที่ผ่านการซักฆ่าเชื้อ สะอาด และมีป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ
- (5) จัดให้มียานพาหนะสำหรับจัดส่งอาหารไปยังสถานที่ของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ พร้อมอุปกรณ์ขนส่งอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และมีการฆ่าเชื้อเป็นประจำทุกวัน

## 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกคล่องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะดวกสบายเรียบร้อย

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

## 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

## 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

## 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น รายการอาหารที่สั่งซื้อ สถานที่จัดส่ง การขอรับบริการจัดส่งเร่งด่วน สินค้าที่ต้องระวังการกระแทกในระหว่างการจัดส่ง เช่น พิซซ่า เค้ก
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการจัดจัดส่งอาหาร เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย การคืนเงิน

## 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาจัดส่ง โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

## 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น การยกเลิกคำสั่งซื้อ การเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร การเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่ง

## 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ เช่น วัสดุ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ
- (2) จัดทำทะเบียนรายชื่อร้านจำหน่ายหรือผู้ให้บริการภายนอก

- (3) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
- (4) ทำให้มั่นใจว่าสามารถควบคุมผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามระบบการจัดการ

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น กล่องใส่อาหาร ยานพาหนะที่ใช้ในการจัดส่งอาหาร
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีวิธีการให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งอาหารจากต้นทางไปยังปลายทางได้

#### 3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) คืนเงิน หรือชดเชยค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เช่น อาหารเสียหาย สูญหาย ระหว่างจัดส่ง หรือจัดส่งอาหารไม่ตรงตามคำสั่งซื้อของผู้รับบริการ
- (2) ระงับ หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข



3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล เบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลธนาคาร และบัตรเครดิต เลขบัตรประชาชน ของผู้รับบริการ ต้องได้รับการป้องกันความเสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย หรือนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย