



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก. เอส 241-2566

การบริการร้านขนมหวาน
DESSERT SHOP SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-351-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการร้านขนมหวาน

มอก. เอส 241-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการร้านขนมหวานจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค โดยใช้ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการเพื่อให้การรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการร้านขนมหวาน นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535

กฎกระทรวงสาธารณสุข เรื่องสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 237) พ.ศ.2544 เรื่อง การแสดงฉลากของ อาหารพร้อมปรุง และอาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 355) พ.ศ. 2556 เรื่อง อาหารในภาชนะ บรรจุที่ปิดสนิท

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการร้านขนมหวาน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเอส การบริการร้านขนมหวาน
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 241-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการร้านขนมหวาน มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 241-2566 ดังมีรายละเอียดดังแนบท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการร้านขนมหวาน

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการร้านขนมหวาน ที่เป็นการบริการขนมหวานและอาหารทานเล่น
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการอาหารจานหลัก และการบริการขนส่ง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ร้านขนมหวาน หมายถึง ร้านที่มุ่งเน้นขายขนมหวานเป็นหลัก อาจมีอาหารว่างหรืออาหารทานเล่นจำหน่ายด้วย
- 2.2 ขนมหวาน หมายถึง ขนมที่ทำจากวัตถุดิบหลัก คือ แป้ง และน้ำตาล อาจมีส่วนประกอบอื่น เช่น ไขมัน รวมถึงไส้ขนมที่ทำจากธัญชาติ หรือสตาร์ช และขนมหวานทำจากโดแป้งสาลีหมักด้วยยีสต์หนึ่ง รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ใช้ทำขนมหวาน

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ

3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายด้านสาธารณสุขที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร, เทศบาล, สุขาภิบาล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ

3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้าโดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น มีการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการเลือกบริโภคขนมหวาน เพื่อให้ลูกค้าได้บริโภคขนมหวานหรือเครื่องดื่มตามความต้องการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ให้บริการและกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม
- (3) ฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (5) มีการควบคุมดูแลสุขภาพ สุขอนามัย อาการเจ็บป่วยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยต้องไม่มีอาการ หรือสภาวะใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ
- (6) ผู้สัมผัสอาหารต้องสวมใส่เสื้อผ้า อุปกรณ์ป้องกันที่สะอาด

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น เครื่องปั่น เครื่องผสม
- (2) มีการจัดสถานที่สำหรับการบริการที่เพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดร้านขนมหวาน เช่น พื้นที่สำหรับให้ลูกค้านั่ง โดยต้องมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ระบายอากาศเพียงพอ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีที่ล้างมือ หรืออุปกรณ์ทำความสะอาดมือที่เหมาะสม
- (3) ต้องมีมาตรการป้องกันสัตว์ แมลงนำโรค และสัตว์เลี้ยง
- (4) สิ่งของและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการต้องเพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพ เช่น กระดาษทิชชู ภาชนะบรรจุ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้
- (5) วัสดุภัณฑ์ที่ใช้สำหรับปรุง ต้องคุณภาพดี สะอาด ปลอดภัย เก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นสัดส่วน

ภาชนะที่มีฝาปิด ไม่วางบนพื้นหรือที่อาจทำให้เกิดการเปื้อน และผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ จะต้องสะอาด มีคุณภาพ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

- (6) หากมีการใช้น้ำแข็งในการให้บริการ ต้องจัดการเกี่ยวกับน้ำแข็ง เช่น รักษาความสะอาด เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร ปากขอบภาชนะสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร ไม่ระบายน้ำจากถังสู่พื้นที่ยังภาชนะ ใช้อุปกรณ์คีบหรือตักน้ำแข็ง สะอาด มีด้ามจับ ห้ามนำอาหารหรือสิ่งของไปแช่รวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภค
- (7) มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ ที่สุภาพ เรียบร้อย และรัดกุม
- (8) มีระบบจัดการด้านสุขาภิบาลที่ดี ทั้งการกำจัดขยะ น้ำเสีย
- (9) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และตามความเหมาะสมของร้าน เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ กล้องวงจรปิด
- (10) คำเตือนของสารเคมี สารทำความสะอาด วัตถุมีพิษ ต้องติดป้ายให้เห็นชัดเจน แยกเป็นสัดส่วนจากบริเวณที่ทำ หรือ จำหน่ายอาหาร ห้ามนำภาชนะบรรจุสารเคมีมาใช้บรรจุอาหาร

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรรและรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการต้องให้ความรู้สึกสบาย สะอาด ผ่อนคลาย และปลอดภัย แก่ลูกค้า

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผนนำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ปริมาณความหวาน
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ลำดับคำสั่งซื้อ ชื่อลูกค้า

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เวลาเปิด-ปิด ซึ่งสอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด รายการและราคาสินค้า โดยประกาศไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ

- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการร้านขนมหวานที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด หรือข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ เช่น คู่มือในการผสมขนมแต่ละชนิด คู่มือในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่วนผสมในขนมหวานต่าง ๆ
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ
- (4) มีการเก็บบันทึกข้อมูล

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและ ต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนขนมหวานให้ลูกค้าใหม่
- (2) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ และแนวทางแก้ไข
- (3) กำหนดอำนาจผู้ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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 เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย และระบุระยะเวลาจัดเก็บที่เหมาะสม