



**ภาคผนวก**

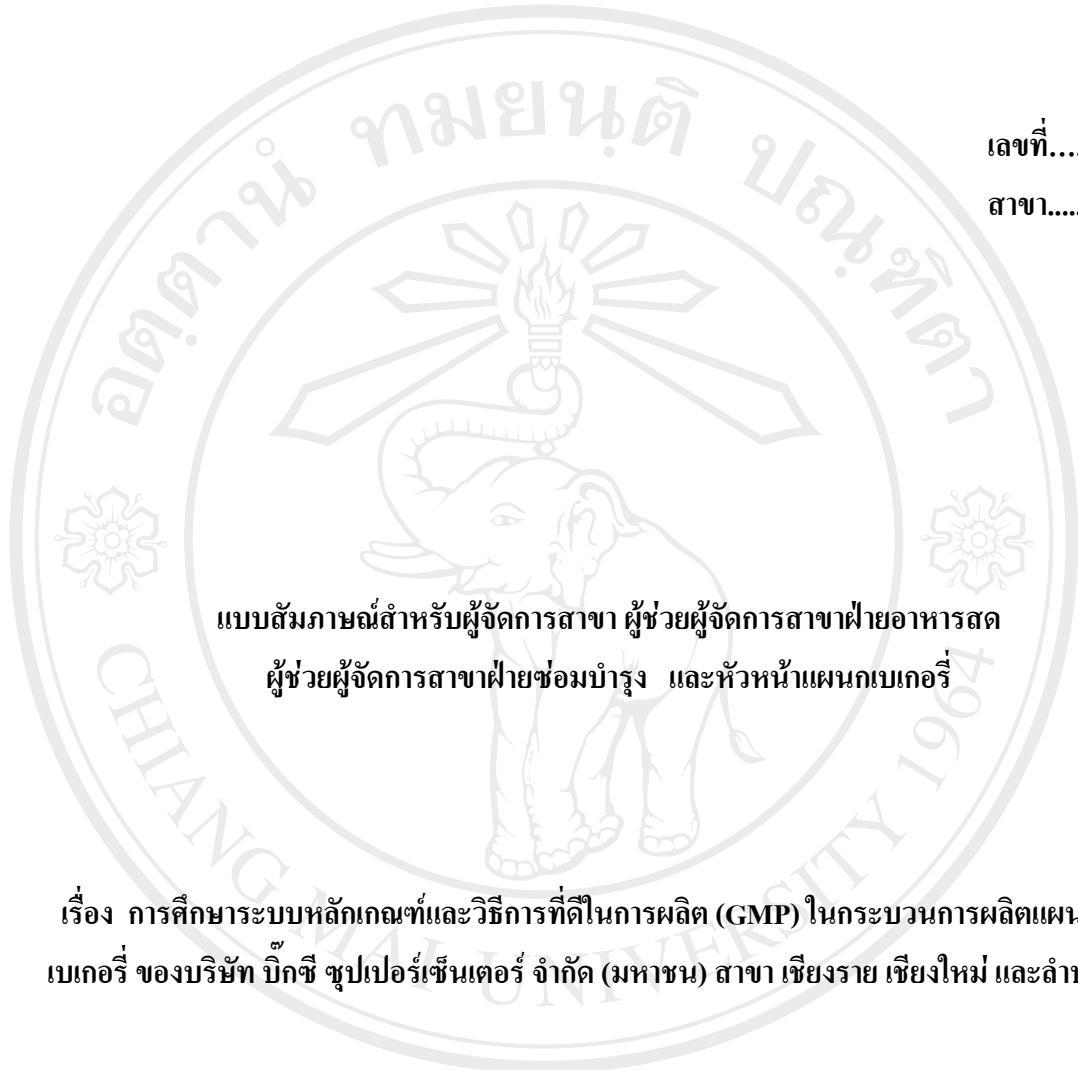
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เลขที่.....

สาขา.....



แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสด  
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายซ่อมบำรุง และหัวหน้าแผนกเบเกอรี่

เรื่อง การศึกษาระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนก  
เบเกอรี่ ของบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงราย เชียงใหม่ และลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. อายุน้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี  
 ( ) 3. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ( ) 4. อายุระหว่าง 41 - 50 ปี  
 ( ) 5. อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  
 ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า  
 ( ) 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.  
 ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. ปริญญาโท  
 ( ) 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระดับการทำงาน

- ( ) 1. ผู้จัดการสาขา ( ) 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา  
 ( ) 3. หัวหน้าแผนก

5. อายุการทำงาน

- ( ) 1. น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2. 2 - 5 ปี  
 ( ) 3. 6 - 10 ปี ( ) 4. 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิต แผนกเบเกอรี่

### นโยบายและการบริหารงาน

- วัตถุประสงค์ของการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ของบริษัทคืออะไร
- การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ จะมีความสำคัญกับบริษัทอย่างไร
- มีการตั้งเป้าหมายของการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ในบริษัทหรือไม่ อย่างไร
- ผู้บริหารมีส่วนร่วมอย่างไรบ้างในการจัดทำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่
- มีการจัดตั้งและกำหนดงบประมาณสำหรับการทำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ หรือไม่
- เมื่อนำระบบมาใช้แล้วมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานโดยรวมทั้งบริษัทหรือไม่ และมีวิธีแก้ไขอย่างไร
- มีวิธีการชี้แจงให้พนักงานทราบอย่างไร ถึงความสำคัญในการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่
- ปัจจุบัน ท่านพึงพอใจกับผลจากการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ หรือไม่ หากไม่พอใจ ท่านคิดว่าจะมีวิธีการปรับปรุงอย่างไร
- ท่านคิดว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ประสบความสำเร็จ สำหรับบริษัทของท่าน

## การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่

ท่านมีการบริหารจัดการการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ตามข้อกำหนด อย่างไร

### ■ สุขลักษณะของสถานที่ตั้ง และอาคารผลิต

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

### ■ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

### ■ การควบคุมการผลิต

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

### ■ การสุขาภิบาล

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

### ■ การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

### ■ สุขภาพ สุขลักษณะ ของพนักงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางการแก้ไข.....

- **ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **การฝึกอบรมพนักงาน**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **การควบคุมขั้นตอนการดำเนินงาน**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **การจัดการเอกสาร**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **การให้ความร่วมมือของผู้บริหาร**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....
- **การให้ความร่วมมือของพนักงาน**  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....

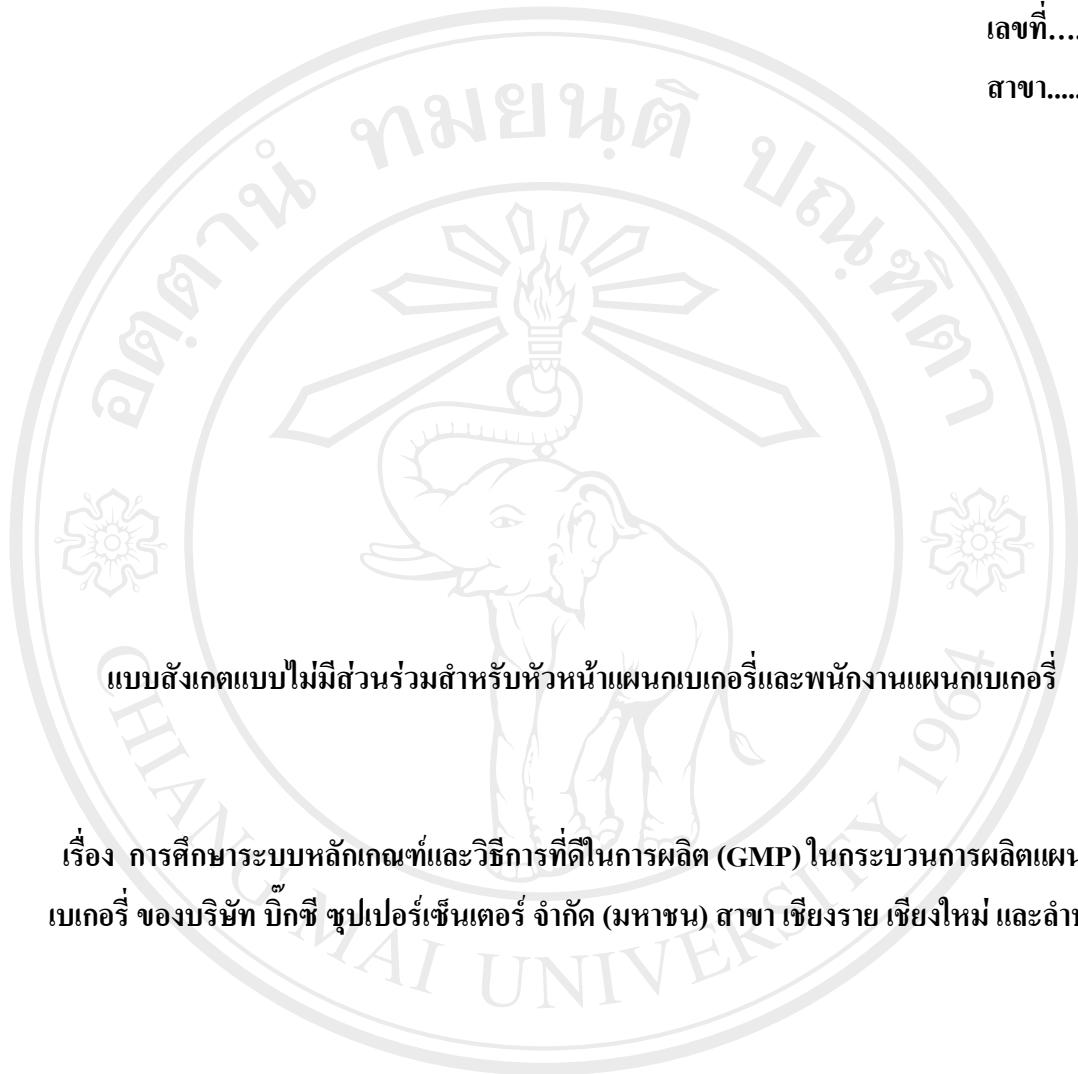
- อื่นๆ  
 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....  
 ปัญหาและอุปสรรค.....  
 แนวทางการแก้ไข.....

#### ประโยชน์ในการนำระบบมาใช้

- การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิต  
 แแผนกเบเกอรี่ จะมีประโยชน์ต่อบริษัทและพนักงาน อย่างไร
- การนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิต  
 แแผนกเบเกอรี่ จะมีประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างไร

เลขที่.....

สาขา.....



แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมสำหรับหัวหน้าแผนกเบเกอรี่และพนักงานแผนกเบเกอรี่

เรื่อง การศึกษาระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ของบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงราย เชียงใหม่ และลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
<b>1. สุขลักษณะของสถานที่ตั้งและอาคารผลิต</b>				
1.1) ที่ตั้งและ สิ่งแวดล้อม	- ไม่มีการสะสมของสิ่งที่ไม่ใช่แล้ว			
	- ไม่มีวัสดุอันตราย เช่น ไม้ เหล็ก แก้ว หรือ กระจก เป็นต้น			
	- ไม่มีฝุ่นควันมากผิดปกติ			
	- มีแหล่งน้ำที่มีมาตรฐานและเพียงพอต่อการใช้งาน			
	- มีสถานที่กำจัดของเสียถูกต้องตามลักษณะของโรงงานผลิต อาหาร			
	- มีมาตรการตรวจสอบ สภาพแวดล้อมของอาคารและ สถานที่ผลิต			
	- มีการกำหนดตารางการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคาร และสถานที่ผลิตจากฝ่ายซ่อมบำรุง			
1.2) บริเวณผลิต	- ไม่มีสิ่งของที่ไม่ใช่แล้วหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตอยู่ใน บริเวณ การผลิต			
	- ไม่มีการสะสมของสิ่งปฏิกูล			
	- ไม่มีน้ำขังและสกปรก			
	- มีทางระบายน้ำเพื่อระบายน้ำทิ้ง			
	- มีพื้นที่ที่เพียงพอและสะดวกต่อการขนส่งวัตถุดิบ			
	- มีพื้นที่เพียงพอในการผลิต			
	- มีการจัดบริเวณการผลิตเป็นไปตามสาย การผลิต			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
1.3) พื้น ฝาผนัง เพดาน แข็งแรง ผิวเรียบ	- แบ่งแยกพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนเพื่อ ป้องกันการปนเปื้อน ได้แก่ สถานที่ผลิต สถานที่จัดเก็บสินค้า เป็นต้น			
	- แยกบริเวณผลิตอาหารออกจากส่วนอื่นๆ			
	- พื้น ผนัง คงทน เรียบ ทำความสะอาดง่าย			
	- เพดานคงทน เรียบ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ยึดติดอยู่ด้านบน ไม่ ก่อให้เกิดการปนเปื้อน			
	- ประตู หน้าต่าง ทำด้วยวัสดุที่มีผิวเรียบ ไม่ซึมน้ำ ทำความ สะอาดง่าย			
1.4) ระบบระบายอากาศ และแสงสว่าง	- ม่านบังประตูในสถานที่ผลิตพร้อมใช้งานและปิดสนิท			
	- มีการระบายอากาศที่เหมาะสม เช่น มีพัดลมดูดอากาศ ติด เครื่องปรับอากาศ			
	- หลอดไฟมีพลาสติกหุ้มทุกหลอดและอยู่ในลักษณะพร้อม ใช้งาน			
	- มีแสงสว่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
1.5) การป้องกันสัตว์ และแมลง	- มีแหล่งไฟฟ้าที่มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน			
	- อาคารมีมาตรการป้องกันการปนเปื้อนจากสัตว์ และแมลง			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
<b>2. เครื่องมือ เครื่องจักร และ อุปกรณ์ที่ใช้</b>				
2.1) วัสดุที่ใช้ทำเครื่องมือ เครื่องจักร และ อุปกรณ์ที่สัมผัสอาหาร	- ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ไม่เป็นสนิมไม่เป็นพิษ			
	- รอยต่อเรียบไม่เป็นแหล่งสะสมของจุลินทรีย์			
	- เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ง่ายต่อการทำความสะอาด			
2.2) การออกแบบและ ติดตั้งเครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์	- มีการติดตั้งเครื่องมือ เครื่องจักรถูกต้องเหมาะสม สมตามสายงานการผลิต			
	- เครื่องมือ อุปกรณ์ สูงจากพื้นตามความเหมาะสม			
	- เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์อยู่ในตำแหน่งที่ทำความสะอาดง่าย			
	- มีจำนวนเครื่องมือ เครื่องจักร เพียงพอต่อการผลิต			
	- มีการจัดเก็บอุปกรณ์การผลิตตามนโยบายของบริษัท			
	- มีการแยกพื้นที่จัดเก็บสารเคมี จากวัสดุ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป			
	- มีการบันทึกเอกสารรายงานการใช้วัสดุ อุปกรณ์ทุกครั้ง			
	- มีการจัดทำแผนผังกำหนดตำแหน่งที่อยู่ของวัสดุ แก้ว พลาสติก			
	- มีการบันทึกรายงานการเข้า-ออกของอุปกรณ์ที่ทำด้วยแก้ว และพลาสติกทุกวัน			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
	- มีการบันทึกรายงานการตรวจสอบ อุปกรณ์ที่ทำด้วยแก้ว และพลาสติกทุกวัน			
	- มีการบันทึกเอกสารประวัติการ ซ่อมแซม เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์			
	- มีการบันทึกประวัติผลสอบเทียบอุปกรณ์			
<b>3. การควบคุมการผลิต</b>				
3.1) วัตถุดิบ ส่วนผสม และ ภาชนะบรรจุ	- พื้นที่บริเวณจุดรับสินค้าแห้งและสะอาด			
	- ทำการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบก่อนการผลิต			
	- มีการบันทึกเอกสารการตรวจรับสินค้าทุกครั้ง			
3.2) น้ำ น้ำแข็ง และไอน้ำ ที่สัมผัสกับอาหาร	- มีการควบคุมคุณภาพของน้ำ			
	- มีการขนย้าย การเก็บรักษาและการนำน้ำไปใช้ในสภาพที่ ถูกลักษณะ			
3.3) การผลิต การเก็บรักษา การขนย้ายและขนส่ง ผลิตภัณฑ์อาหาร	- มีการแยกพื้นที่สุก/ดิบออกจากกัน			
	- ไม่มีการวางสินค้าสุก/ดิบปนกัน			
	- มีการจัดเก็บรักษาวัตถุดิบเป็นหมวดหมู่ เช่น วัตถุดิบแห้ง หรือ วัตถุดิบที่เป็นของสด			
	- มีป้ายบอกกลุ่มสินค้าชัดเจนพร้อมป้ายวันที่รับสินค้าครบ ทุกกล่อง/ตะกร้า			
	- ภาชนะทุกกล่อง/ห่อปิดสนิททุกครั้ง			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
	- มีการขนย้ายวัตถุดิบ ส่วนผสม และภาชนะบรรจุในลักษณะที่ป้องกันการปนเปื้อนและการเสื่อมสลาย			
3.4) การควบคุมอุณหภูมิ	- มีการจัดทำแผนผังการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์			
และเวลาในการผลิตอาหาร	- มีการบันทึกอุณหภูมิและเวลาในการอบ			
3.5) การบันทึกและรายงานผล	- มีการบันทึกเอกสารการเบิกจ่ายวัตถุดิบ/สินค้าสำเร็จรูปทุกครั้ง			
	- มีการบันทึกเอกสารแสดงชนิดและปริมาณการผลิตในแต่ละวัน			
	- มีการบันทึกเอกสารส่วนผสมของผลิตภัณฑ์			
	- มีการบันทึกการติดสติ๊กเกอร์และราคา			
	- มีการคัดแยกหรือทำลายผลิตภัณฑ์ที่ด้อยคุณภาพ			
	- มีการบันทึกเอกสารการตรวจสอบวิเคราะห์และคุณภาพของผลิตภัณฑ์			
	- มีการบันทึกเอกสารรายการกักผลิตภัณฑ์			
	- มีการบันทึกเอกสารการเรียกคืนสินค้าและประวัติการทำลายสินค้า			
	- มีใบแสดงความคิดเห็นลูกค้าและใบสรุปข้อร้องเรียนลูกค้า			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
<b>4. การสุขาภิบาล</b>				
4.1) น้ำที่ใช้ภายใน	- น้ำที่ใช้ภายในสถานที่ผลิตเป็นน้ำที่สะอาด			
โรงงาน	- มีการบันทึกเอกสารสาเหตุและแก้ไขคุณภาพน้ำ กรณีที่น้ำไม่ได้มาตรฐาน			
4.2) อ่างล้างมือหน้า	- อ่างล้างมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพ ที่ใช้งานได้และสะอาด			
ทางเข้า-ออก บริเวณผลิต	- มีอ่างล้างมือพร้อมสบู่หรือน้ำยาฆ่าเชื้อ โรคและ อุปกรณ์ที่ทำให้มือแห้ง			
	- อ่างล้างมือมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้ปฏิบัติงาน			
	- อ่างล้างมืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม			
4.3) ห้องน้ำ ห้องส้วม	- ห้องส้วมอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้และสะอาด			
	- ห้องส้วมแยกจากบริเวณที่ผลิตหรือไม่เปิดสู่บริเวณที่ผลิตโดยตรง			
	- ห้องส้วมมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้ปฏิบัติงาน			
4.4) การป้องกันและ	- ไม่มีสัตว์และแมลงในพื้นที่ผลิต			
กำจัดสัตว์และแมลง	- มีการเปิด/ปิดประตูทุกครั้งเมื่อเข้า/ ออกร้าน			
	- มีการบันทึกเอกสารรายงานการตรวจสอบร่องรอยแมลงและสัตว์พาหะนำโรค			
	- มีการบันทึกเอกสารการใช้สารเคมีในการกำจัดสัตว์และแมลงทุกครั้ง			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
4.5) ระบบขยะมูลฝอย	- มีมาตรการการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงเข้ามาในบริเวณการผลิต			
	- มีภาชนะสำหรับใส่ขยะพร้อมฝาปิดและตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและเพียงพอ			
	- ถังขยะรองถุงพลาสติกทุกครั้งและปิดฝาตลอดเวลา			
	- มีวิธีการกำจัดขยะที่เหมาะสม			
	- มีการบันทึกเอกสารการตรวจสอบขยะภายในพื้นที่ทุกวัน			
	- มีการบันทึกเอกสารรายงานการตรวจสอบขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคาร			
4.6) ทางระบายน้ำทิ้ง	- มีการจัดการระบายน้ำทิ้งและสิ่งโสโครก			
<b>5. การบำรุงรักษาและ การทำความสะอาด</b>				
5.1) ตัวอาคารสถานที่ผลิต	- ชั้นวางสินค้า พื้น ภาชนะบรรจุ สินค้าสะอาด			
	- บริเวณห้องเย็น ห้องแช่แข็ง ห้องและสะอาด			
	- ห้องเก็บสินค้า ห้องและสะอาด			
	- พื้นที่ผลิตสินค้า ห้องและสะอาด			
	- บริเวณขายสินค้าหน้าร้าน ห้องและสะอาด			
	- มีการจัดทำตารางการทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่			
	- มีการจัดทำตารางการทำความสะอาดตามระยะเวลาที่เหมาะสม			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
5.2) เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต	- พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตารางทำความสะอาดที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ			
	- มีการบันทึกเอกสารการตรวจสอบการทำความสะอาด			
	- เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีการทำความสะอาดก่อนและหลังการปฏิบัติงาน			
	- อุปกรณ์การผลิตที่ไม่ใช้งานสะอาด พร้อมใช้ตลอดเวลา			
	- มีการล้างียง ขนส่ง ภาชนะและอุปกรณ์ที่ทำความสะอาดแล้วอยู่ในลักษณะที่ป้องกันการปนเปื้อนได้ดี			
	- เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ มีการดูแลบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ			
	- มีการบันทึกเอกสารการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการผลิตที่ใช้ในกระบวนการผลิต			
5.3) สารเคมีทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ	- พนักงานให้ความร่วมมือในการดูแลรักษา เครื่องมือ เครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ			
	- มีการระบุชื่อสารเคมีทุกกล่อง/ถัง			
	- มีการใช้สารเคมีถูกต้องตามลักษณะการใช้งาน			
	- มีการบันทึกเอกสารการเบิกจ่ายสารเคมีทุกครั้ง			
	- มีการเก็บสารเคมีทำความสะอาดและสารเคมีอื่น แยกให้เป็นสัดส่วน			



หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
	- มีการเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาดอย่างเป็นสัดส่วนและเหมาะสม			
<b>6. สุขภาพและสุขลักษณะของพนักงาน</b>				
6.1) สุขภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	- ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณผลิตไม่เป็นบาดแผล ไม่เป็นโรคหรือพาหะของโรค			
	- มีการบันทึกเอกสารการตรวจสอบอนามัยบุคคลทุกวัน			
6.2) สุขลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงาน	- การแต่งกายสะอาด			
	- เครื่องแต่งกายครบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้: ชุดพนักงาน หมวก ผ้าปิดปาก ถุงมือ รองเท้า ผ้ากันเปื้อน			
	- ไม่สวมเครื่องประดับ			
	- เครื่องแต่งกายที่ถอดพักทุกชิ้นสะอาด			
	- มือและเล็บสะอาด			
	- พื้น ชั้นวาง ผนังด้านข้างจุดเปลี่ยนเครื่องแต่งกายสะอาด			
	- มีมาตรการดูแลความสะอาดและฆ่าเชื้อก่อนการปฏิบัติงาน			
	- มีมาตรการการจัดการรองเท้าที่ใช้ในบริเวณผลิตอย่างเหมาะสม			
	- มีการแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกสุขลักษณะก่อนอนุญาตให้พนักงานเข้าพื้นที่ผลิตทุกครั้ง			

หลักเกณฑ์ GMP	กิจกรรม	ใช่	ไม่ใช่	ข้อสังเกต
6.3) การฝึกอบรม	- มีวิธีการปฏิบัติสำหรับผู้ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิต ที่มีความจำเป็น ต้องเข้าไปในบริเวณผลิต			
	- มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ			
	- มีการบันทึกการประเมินประสิทธิภาพการทำงานจริงหลังการฝึกอบรม			



เลขที่.....

สาขา.....

แบบสอบถามสำหรับพนักงานแผนกเบเกอรี่

เรื่อง การศึกษาระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ของบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงราย เชียงใหม่ และลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามสำหรับพนักงานแผนกเบเกอรี่

เรื่อง การศึกษาระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ของบริษัท บิ๊กซี ซูปเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงราย เชียงใหม่ และ ลำปาง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการศึกษาระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่ ของบริษัท บิ๊กซี ซูปเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงราย เชียงใหม่ และลำปาง คำตอบทุกข้อของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด ทั้งนี้เพราะ ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยรวม จึงขอให้ท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจ โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด

คำแนะนำในการให้สัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ในการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่

ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. อายุน้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี  
 ( ) 3. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ( ) 4. อายุระหว่าง 41 - 50 ปี  
 ( ) 5. อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  
 ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า  
 ( ) 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.  
 ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. ปริญญาโท  
 ( ) 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระดับการทำงาน

- ( ) 1. พนักงาน ( ) 2. หัวหน้าแผนก  
 ( ) 3. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ( ) 4. ผู้จัดการสาขา

5. อายุการทำงาน

- ( ) 1. น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2. 2 - 5 ปี  
 ( ) 3. 6 - 10 ปี ( ) 4. 10 ปีขึ้นไป

6. หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับพนักงาน) เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

- ( ) 1. บรรจุสินค้า ( ) 2. ออบขนม  
 ( ) 3. ทำเค้กและแต่งหน้าเค้ก ( ) 4. ทำโดนัทและแต่งหน้าโดนัท  
 ( ) 5. ผสมแป้งขนมปังและขึ้นรูป ( ) 6. ผสมแป้งครัวซองต์และขึ้นรูป  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ในการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านให้ระดับของปัญหาที่พบมากที่สุดเพียงข้อความเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	พบปัญหาในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	พบปัญหาในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	พบปัญหาในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	พบปัญหาในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความ	ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การขาดความร่วมมือในการปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ	✓				

ข้อ	ปัญหาอุปสรรคในการนำระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในการผลิตแผนกเบเกอรี่	ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในการผลิตแผนกเบเกอรี่						
1	สุขลักษณะของสถานที่ตั้ง และอาคารผลิต ไม่เหมาะสม เช่น สัดส่วนพื้นที่การผลิต แสงสว่าง สภาพแวดล้อม การถ่ายเท อากาศ					
2	เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการ ผลิตไม่เหมาะสม					
3	มีการควบคุมกระบวนการผลิตที่ไม่ เหมาะสม เช่น ส่วนผสม การเก็บรักษา การขนย้าย การควบคุมอุณหภูมิ					
4	มีกระบวนการสุขาภิบาลที่ไม่เหมาะสม เช่น น้ำที่ใช้ในการผลิต การป้องกันและ กำจัดแมลง การกำจัดขยะ					
5	มีกระบวนการบำรุงรักษาและการทำความสะอาด ที่ ไม่เหมาะสม					
6	ขาดการตรวจสอบสุขลักษณะ สุขภาพของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
7	พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจต่อระบบ GMP					
8	พนักงานขาดความเข้าใจต่องานที่ได้รับ มอบหมาย					
9	เนื้อหาของการฝึกอบรมไม่เหมาะสม					
10	เนื้อหาของฝึกอบรมขาดความทันสมัย					
11	ขาดการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
12	ขาดการวัดผลการอบรม					
13	ขาดการทบทวนความรู้หลังจากการ ฝึกอบรม					

ข้อ	ปัญหาอุปสรรคในการนำระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในการผลิตแผนกเบเกอรี่	ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการควบคุมการดำเนินงาน</b>						
14	ขาดการกำหนดเป้าหมายก่อนการดำเนินงาน					
15	ขาดการวางแผนก่อนการดำเนินงาน					
16	ขาดการควบคุมการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของ GMP					
17	ขาดการตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน					
<b>ด้านการจัดการเอกสาร</b>						
18	รูปแบบเอกสารไม่ละเอียด					
19	รูปแบบเอกสารเข้าใจยาก					
20	รูปแบบเอกสารมีความซ้ำซ้อนกันในแต่ละส่วนงาน					
21	รูปแบบเอกสารมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึก					
22	เอกสารมีจำนวนมาก ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการบันทึก					
23	คู่มือแนะนำในการนำระบบ GMP มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย					
<b>ด้านการให้ความร่วมมือของผู้บริหาร</b>						
24	ผู้บริหารขาดการให้ความเข้าใจกับพนักงานถึงความสำคัญและความจำเป็นถึงการนำระบบ GMP มาใช้ในการผลิต					
25	ผู้บริหารเข้ามาควบคุมดูแลการปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอ					
26	ผู้บริหารสั่งการถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม					



ข้อ	ปัญหาอุปสรรคในการนำระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในการผลิตแผนกเบเกอรี่	ระดับของปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27	ผู้บริหารขาดการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานทุกขั้นตอนสำเร็จ ลุล่วง					
28	ผู้บริหารไม่ปฏิบัติตามเป็นตัวอย่างที่ดี					
29	ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นในการจัดทำ ระบบ GMP ให้ประสบความสำเร็จ					
30	ผู้บริหารขาดการตอบสนองต่อปัญหาที่ ได้รับแจ้งจากพนักงาน					
31	ผู้บริหารขาดการกำหนดหน้าที่ และการ มอบหมายความรับผิดชอบที่ชัดเจน					
<b>ด้านการให้ความร่วมมือของพนักงาน</b>						
32	พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบ GMP					
33	พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของ ระบบ GMP ทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด					
34	ขาดการให้ความร่วมมือจากทีมงานใน แผนกเอง					
35	ขาดการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น					
36	พนักงานขาดการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน					
37	พนักงานขาดจิตสำนึกที่ว่าอาหารที่มี คุณภาพและความปลอดภัยเป็น ภาระหน้าที่ของทุกคน					
<b>อื่นๆ</b> ..... ..... .....						

ข้อ	ประโยชน์ในการนำระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) มาใช้ในการผลิตแผนกเบเกอรี่	ระดับของประโยชน์ที่ได้รับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประโยชน์ต่อบริษัท</b>						
38	ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท					
39	สร้างความมั่นใจและการยอมรับจากลูกค้า					
40	เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงมาตรฐานการทำงานของบริษัท					
41	ช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการดำเนินงาน					
<b>ประโยชน์ต่อพนักงาน</b>						
42	สร้างสุขลักษณะที่ดีของพนักงาน					
43	สร้างสุขลักษณะที่ดีในสถานที่ทำงาน					
44	สร้างระเบียบวินัยที่ดีในการทำงาน					
45	สร้างความความรับผิดชอบในการทำงาน					
46	เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงาน					
47	สร้างการทำงานเป็นทีม					
48	มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
49	ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					
50	ทำให้พนักงานเกิดความตื่นตัวในการทำงาน					
<b>อื่นๆ</b>						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						

## ภาคผนวก ข

**คู่มือปฏิบัติงานตามขั้นตอนของหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP)  
ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่**

**กระบวนการที่ 1 การควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล**

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อควบคุมพนักงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตแผนกเบเกอรี่ ให้มีการดูแลสุขลักษณะส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดการปนเปื้อนจากพนักงานสู่ผลิตภัณฑ์</p> <p>โดยครอบคลุมถึงพนักงานฝ่ายอาหารสดที่ปฏิบัติงานเป็นประจำและไม่ประจำ และผู้เข้าเยี่ยมชมในบริเวณห้องเตรียมของฝ่ายอาหารสด</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการสาขา ทำหน้าที่ในการดูแลพนักงานใหม่และเก่า ในเรื่องสุขภาพของพนักงาน โดยพนักงานใหม่ต้องมีใบรับรองสุขภาพก่อนรับเข้าทำงาน และจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล และกำหนดวิธีการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล ความถี่ และผู้รับผิดชอบ</li> <li>3. ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่จัดทำคู่มือการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล</li> <li>4. ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารสด พิจารณาและอนุมัติแผนการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล</li> <li>5. ฝ่ายประกันคุณภาพดำเนินการควบคุมสุขลักษณะตามแผน โดยแจกจ่ายคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายอาหารสด “บีกชี” (Fresh Food Working Guide) และอบรมหัวหน้าแผนกและพนักงาน เรื่องวิธีการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล ตามขั้นตอน</li> <li>6. หัวหน้าแผนกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่ตรวจสอบและบันทึกผลสุขลักษณะส่วนบุคคลทุกวันก่อนเริ่มปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละรอบ (เช้า และบ่าย) โดยตรวจสอบตามแบบฟอร์ม “ใบบันทึกการตรวจลักษณะส่วนบุคคล” ถ้าพนักงานคนใดไม่ผ่านการตรวจสอบให้ปรับปรุงแก้ไขทันที</li> <li>7. ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารสด ทำการทบทวนแผนการควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใบบันทึกการตรวจสอบสุขลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจะตรวจสอบในเรื่องการสวมหมวกที่ถูกต้อง, เสื้อผ้ารองเท้านี่สะอาด, ไม่สวมเครื่องประดับ, สวมผ้าปิดปาก, สวมถุงมือขณะปฏิบัติอาหาร, เล็บสั้นและสะอาด, การล้างมือถูกต้อง, และการแก้ไข</li> <li>2. เอกสาร            สุขลักษณะส่วนบุคคล และขณะปฏิบัติงาน            (Personal Working Hygiene)</li> </ol>

## กระบวนการที่ 2 การควบคุมสารเคมี

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>1. เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นอันตรายเคมีในผลิตภัณฑ์อาหาร</p>	<p>1. สารเคมีทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ</p> <p>1.1 ฝ่ายวิจัยและพัฒนา กำหนดสารเคมีที่นำมาใช้ในการทำความสะอาดและวิธีการใช้งาน โดยมีภาระระบุใน “Equipment Safety and Cleaning Manual (F/F)”</p> <p>1.2 หัวหน้าแผนกและพนักงาน จัดทำที่เก็บสารเคมีทำความสะอาดและฆ่าเชื้อไว้ในบริเวณเฉพาะ ทำป้ายติดตรงที่วางให้ชัดเจน โดยต้องแยกบริเวณจัดเก็บออกจากบริเวณผลิตอาหาร เพื่อป้องกันการปนเปื้อน</p> <p>1.3 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลกำหนดรอบเบิก-จ่ายสารเคมี โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p>1.3.1 พนักงานไปขอเบิกสารเคมีจากฝ่ายบุคคล เดือนละ 1 ครั้ง</p> <p>1.3.2 ฝ่ายบุคคลบันทึกตัดยอดการเบิก ใน “บันทึกการเบิก-จ่ายอุปกรณ์และสารเคมี”</p> <p>1.4 หากมีการเบิกสารเคมีและสารฆ่าเชื้อในปริมาณมาก และต้องนำมาเก็บไว้ที่แผนกเบเกอร์ โดยที่ยังไม่มีการนำไปใช้ ให้ปฏิบัติดังนี้</p> <p>1.4.1 ให้นำสารเคมีดังกล่าว มาเก็บไว้ในที่สำหรับจัดเก็บ โดยไม่เก็บรวมกับวัตถุดิบ, ภาชนะบรรจุและผลิตภัณฑ์อาหาร</p> <p>1.4.2 พนักงานผู้เบิกสารเคมี นำสารเคมีเข้ามาจัดเก็บและบันทึกจำนวน, วันที่เบิกมา ลงใน “บันทึกสต็อกสารเคมีในพื้นที่ผลิต”</p> <p>1.4.3 พนักงานผู้นำสารเคมีออกจากที่จัดเก็บมาใช้ในพื้นที่ผลิต ให้บันทึกวันที่นำออกมาใช้, ชนิดสารเคมีที่นำออกมา, ปริมาณที่นำออก และ ลงชื่อผู้นำสารเคมีออกไป</p> <p>1.4.4 หัวหน้าแผนกตรวจสอบการจัดเก็บ การนำสารเคมีไปใช้ และจำนวน คงเหลือ 2 เดือนต่อครั้ง และบันทึกลงใน “บันทึกสต็อกสารเคมีในพื้นที่ผลิต”</p> <p>2. สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดสัตว์พาหะนำโรค</p>	<p>1. บันทึกการเบิก-จ่ายสารเคมีในที่เกิด</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>3. สารเคมีที่ใช้กับระบบเครื่องจักร</p> <p>3.1 บริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรอุปกรณ์ แจกชนิดและรายละเอียดของสารเคมีที่คาดว่าจะนำมาใช้</p> <p>3.2 ทุกครั้งที่มีการให้บริการ ให้บันทึกรายละเอียดลงไป “ใบบันทึกการให้บริการ (Service Report)” โดยต้องครอบคลุมเรื่องชนิดของสารเคมีที่ใช้, บริเวณที่นำไปใช้</p>	

### กระบวนการที่ 3 การทำความสะอาด

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเบเกอรี่ มีการผลิตทำความสะอาด และฆ่าเชื้ออย่างเหมาะสมและเพียงพอ เพื่อไม่ให้เป็นแหล่งสะสมของสิ่งสกปรก และเป็นสาเหตุของการปนเปื้อนของอาหาร</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ กำหนดนโยบาย โดยรวบรวมรายการพื้นที่ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการผลิตเพื่อจัดทำ</p> <p>1.1 วิธีการทำความสะอาด สารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาด ในคู่มือทำความสะอาด (Equipment Safety and Cleaning F/F)</p> <p>1.2 ความถี่ในการทำความสะอาด ในใบบันทึกการตรวจสอบความสะอาด (Cleaning Checklist)</p> <p>1.3 ผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดและการลงบันทึกในแผนงานเรื่องการทำทำความสะอาด (Cleaning Plan)</p> <p>2. ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารสดพิจารณา นโยบายการทำทำความสะอาดเพื่ออนุมัติ</p> <p>3. หากต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในรายละเอียดของนโยบายการทำทำความสะอาด เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ พิจารณาและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอผู้อำนวยการฝ่ายอาหารสดพิจารณาอนุมัติอีกครั้ง</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาจัดทำคู่มือการทำทำความสะอาด และแจกจ่ายให้ทุกสาขา</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการทำทำความสะอาดให้กับหัวหน้าแผนกและพนักงาน ให้นำไปปฏิบัติ และควบคุมการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>6. พนักงานในแผนกปฏิบัติตามคู่มือทำความสะอาดและความถี่ที่</p>	<p>1. แผนงานเรื่องการทำความสะอาด (Cleaning Plan)</p> <p>2. ใบบันทึกการตรวจสอบการทำ ความสะอาด (Cleaning Checklist) มี 7 ใบ แบ่งตามพื้นที่การทำงาน คือ</p> <p>2.1 จุดผลิตขนมปังและเพสตรี (Bread &amp; Pastry)</p> <p>2.2 จุดผลิตเค้ก พิชซ่า และโดนัท (Cake, Pizza, &amp; Doughnut)</p> <p>2.3 จุดงานอบและบรรจุสินค้า (Baking &amp; Packing)</p> <p>2.4 ห้องเก็บ</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>กำหนด และลงบันทึกตามที่ระบุในแผนงานเรื่องการทำความสะอาด (Cleaning Plan)</p> <p>7. หัวหน้าแผนกเบเกอรี่ดูแลการทำความสะอาดของพนักงาน ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำความสะอาดของพนักงาน และลงบันทึกการตรวจสอบความสะอาด หากพบว่าไม่ทำความสะอาด หรือทำแล้วไม่สะอาดให้ดำเนินการแก้ไขทำความสะอาดทันที</p> <p>8. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด ทวนสอบการทำความสะอาดของพนักงาน และทวนสอบการตรวจสอบการทำความสะอาดของหัวหน้าแผนกทุกวัน และการบันทึกการทวนสอบให้เป็นไปตามที่กำหนดในแผนงานเรื่องการทำความสะอาด (Cleaning Plan) หากพบว่าไม่สะอาดตามที่กำหนด ให้ดำเนินการแก้ไขทันที</p>	<p>สินค้าแห้งและที่เก็บรองเท้าบูท (Storage &amp; Boot Keeping Area)</p> <p>2.5 พื้นที่ขาย (Sales Area)</p> <p>2.6 ห้องเย็น ห้องแช่แข็ง และห้องล้างอุปกรณ์ (Cold Room, Frozen Room, and Cleaning Room)</p> <p>2.7 จุดรับสินค้า (Good Receiving Area)</p>

#### กระบวนการที่ 4 การควบคุมแก้ว

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อควบคุม และป้องกันไม่ให้เกิดการปนเปื้อนของเศษแก้วหรือกระจก และพลาสติกแข็งในผลิตภัณฑ์อาหาร โดยควบคุม และตรวจสอบ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือชิ้นส่วนของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทำด้วยแก้วและกระจกในบริเวณจุดรับสินค้า</p>	<p>1. นโยบายการควบคุมแก้วหรือกระจก</p> <p>1.1 ห้ามพนักงานเบเกอรี่ทุกคนนำวัสดุ หรืออุปกรณ์ที่ทำด้วยแก้ว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตเข้าบริเวณผลิตกรณที่มีจำเป็นต้องนำอุปกรณ์แก้วเข้าบริเวณผลิต ให้แจ้งหัวหน้าแผนกเพื่อทำการอนุมัติ โดยหัวหน้าแผนกจะต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ก่อนและหลังนำเข้าบริเวณผลิต และกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม “บันทึกการเข้า-ออก ของวัสดุที่ทำจากแก้ว”</p> <p>1.2 ห้ามนำเครื่องมือที่บรรจุในขวดแก้วทุกชนิดเข้าบริเวณผลิต</p> <p>1.3 ห้ามเปลี่ยนหลอดไฟ กระจก หน้าต่าง และสิ่งอื่น ที่ทำด้วยแก้วขณะผลิต หากจำเป็นจะต้องแจ้งพนักงานในแผนกนั้นๆทำการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ วัสดุ หีบห่อให้มิดชิด หรือหาวัสดุปกคลุมป้องกันการปนเปื้อน</p>	<p>1. รายงานการตรวจสอบ อุปกรณ์ที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง</p> <p>2. รายงานการสำรวจวัสดุที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง</p> <p>3. รายงานบันทึกการเข้า-ออกของวัสดุที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
ฝ่ายอาหารสด แนวทางเดินจากจุด รับสินค้าไปยังจุดรับ วัตถุดิบแผนก เบเกอรี่ ห้องเย็น ห้องเก็บวัตถุดิบ พื้นที่ผลิต และพื้นที่ ขายในแผนกเบเกอรี่ ตลอดถึงอุปกรณ์ หรือภาชนะที่มี ส่วนประกอบที่ทำ ด้วยแก้วและกระจก ที่จะนำเข้ามาใน พื้นที่การผลิต แผนกเบเกอรี่	<p>2 การควบคุมส่วนของห้องเตรียมที่ทำด้วยกระจก วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีส่วนประกอบที่ทำด้วยแก้วหรือกระจก</p> <p>2.1 ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการ สำรวจและจัดทำรายการแก้วหรือวัสดุที่แตกหักได้ และ บันทึกชนิดและตำแหน่งลงใน “แผนผังรายการแก้วหรือ พลาสติกแข็ง”</p> <p>2.2 หัวหน้าแผนกเบเกอรี่ ทำหน้าที่ตรวจสอบวัสดุที่ทำด้วย แก้ว หรือวัสดุที่แตกหักได้ ตามที่ได้ทำการสำรวจและ บันทึกผลลงใน “รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ทำด้วย แก้วหรือพลาสติกแข็ง” โดยทำการตรวจสอบวันละ 1 ครั้ง</p> <p>2.3 ถ้ามีการชำรุดหรือเสียหาย ให้รีบดำเนินการแจ้งฝ่าย ซ่อมบำรุงทำการแก้ไขซ่อม และหากพบการแตกของ แก้วให้ปฏิบัติตามข้อ 3.3</p> <p>3 ในกรณีที่มีการแตกของกระจก ภาชนะที่ทำด้วยแก้ว ฯลฯ</p> <p>3.1 แยกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่ปนเปื้อนเศษแก้ว และ ผลิตภัณฑ์ที่คาดว่าจะมีการปนเปื้อนเพื่อรอการ ตรวจสอบ และทำตามขั้นตอนการดำเนินงานเรื่อง “การ กักและปล่อยผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ” ในเรื่องของการหา สาเหตุของการปนเปื้อนในระหว่างการผลิต</p> <p>3.2 กั้นบริเวณที่มีเศษแก้วหรือกระจก ทำความสะอาดด้วยไม้ กวาดพลาสติก โดยเริ่มกวาดจากด้านนอกสุดไปหาในสุด เพื่อป้องกันเศษแก้วติดรองเท้า</p> <p>3.3 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่กั้นไว้และตัดสินใจในการจัดการ กับผลิตภัณฑ์ เช่น นำกลับมาผลิตใหม่ ,ทำลาย</p>	

#### กระบวนการที่ 5 การรับสินค้า

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
เพื่อให้สินค้าที่ รับมา มีความสด และปลอดภัย ไม่มี สิ่งแปลกปลอม หรือไม่มีการ	<p>1. การกำหนดลักษณะของสินค้าและจัดหาร้านค้า</p> <p>1.1 ฝ่ายจัดซื้อติดต่อร้านค้าเพื่อดูตัวอย่างสินค้าจากร้านค้า และหากตัดสินใจที่จะซื้อ จะทำการกำหนดลักษณะสินค้า และรายการสินค้าและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและ พัฒนารับทราบ</p>	<p>1. บันทึกการตรวจ รับสินค้า</p> <p>2. นโยบายการ ปฏิบัติงานฝ่าย อาหารสด</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
ป็นเพื่อนของ เชื่อกุณิทธิย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนา(R&amp;D) จัดทำเอกสารกำหนดลักษณะสินค้าและสูตรในการทำงาน จากนั้นจึงส่งให้ผู้จัดการสาขารับทราบ</li> <li>2. การจัดซื้อของสาขาทำการสั่งซื้อสินค้าตามกระบวนการสั่งซื้อ</li> <li>3. การตรวจรับและจัดเก็บสินค้า เจ้าหน้าที่ตรวจรับสินค้า, ฝ่ายป้องกันการสูญเสีย, พนักงานแผนกเบเกอร์ ตรวจรับสินค้าตามกระบวนการรับสินค้า</li> </ol>	

### กระบวนการที่ 6 การซัพพลายและการสอบกลับ

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
เพื่อให้เกิด ความเป็นระเบียบ และเกิดความ ถูกต้องในการหยิบ ใช้วัตถุดิบ และการ ระบุรุ่นของ ผลิตภัณฑ์ โดยมี ระบบการสอบกลับ สินค้าเพื่อหาสาเหตุ ของความบกพร่อง ในกระบวนการผลิต ตั้งแต่การรับสินค้า ผลิตภัณฑ์ระหว่าง การผลิต จนถึง ผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่ วางจำหน่าย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบ่งชี้ ให้ระบุรายละเอียดของวัตถุดิบ ในห้องเก็บวัตถุดิบ : พนักงานในแผนกเบเกอร์ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับวัตถุดิบ ตรวจรับสินค้าตามนโยบายการรับสินค้า แล้วปฏิบัติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดป้ายชื่อวัตถุดิบ , วันรับวัตถุดิบ , วันหมดอายุของวัตถุดิบ ไว้ที่ตัววัตถุดิบ ที่รับเข้ามาทุกครั้ง</li> <li>- บันทึกวันที่รับสินค้า, วันผลิตและวันหมดอายุ โดยดูจากฉลากของสินค้าลงใน “บันทึกสินค้าในสต็อก (Stock Card)”</li> <li>- พนักงานที่นำวัตถุดิบชนิดใดออกไปใช้ให้บันทึกวันที่ทุกครั้งที่น่าออกไปใช้ และเซ็นชื่อผู้นำสินค้าออกไปใช้ใน “บันทึกสินค้าในสต็อก (Stock Card)”</li> <li>- ในการนำสินค้าออกไปใช้ให้ปฏิบัติตาม (First In First Out) คือ วัตถุดิบชุดที่รับเข้ามาก่อนให้นำไปใช้ก่อนจนหมด แล้วจึงใช้วัตถุดิบชุดใหม่ถัดมา</li> <li>- หัวหน้าแผนกเบเกอร์ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตาม FIFO และมีการลงบันทึกได้อย่างถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- วัตถุดิบที่นำมาใช้ในพื้นที่การผลิต หากไม่มีฉลากแสดงชื่อสินค้านั้นอยู่ ต้องมีป้ายระบุชื่อหรือประเภทของวัตถุดิบบนภาชนะ บรรจุของวัตถุดิบทุกชนิด</li> </ul> </li> <li>2. ผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานที่ทำการชั่ง , ตวง วัตถุดิบ เพื่อใช้เป็น ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ตาม Recipe Card ลงบันทึก</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บันทึกการเบิก-จ่ายวัตถุดิบ/สินค้าสำเร็จรูป</li> <li>2. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนขนมปัง</li> <li>3. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนโดนัทและเพสตรี</li> <li>4. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนเค้ก</li> <li>5. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนเดอบและ การบรรจุ</li> <li>6. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนพิซซ่า</li> <li>7. บันทึกอุณหภูมิ และเวลาที่ใช้ในการอบ</li> </ol>



วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>นำหนักหรือปริมาณ ลงใน “บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์” ทันทีหลังจาก ชั่ง ตวง วัดดูดิบ แต่ละชนิดเสร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้อง ต้องติดป้ายแสดงชื่อและวันผลิตของผลิตภัณฑ์</li> <li>ระหว่างการผลิต ที่ตัวผลิตภัณฑ์ทุกถาดหรือทุกกล่อง ดังตัวอย่างป้ายข้างของผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต</li> <li>- หัวหน้าแผนกเบเกอรี่ ควบคุมและตรวจสอบป้ายแสดงชื่อและวันที่ผลิตของผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต และการลงบันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ของพนักงานทุกวัน ให้ถูกต้องและครบถ้วน พร้อมลงชื่อการตรวจสอบใน “บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์”</li> <li>- พนักงานในส่วนเตาอบ ลงบันทึกวันที่ผลิตของขนมที่จะอบ อุณหภูมิ และเวลาที่ใช้ในการอบ ลงใน “บันทึกการให้ความร้อนในการอบขนม”</li> <li>- หัวหน้าแผนกตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ความร้อนในการอบและความสมบูรณ์ของการบันทึกและลงชื่อในช่อง หัวหน้าแผนกตรวจสอบทุกวัน</li> </ul> <p>3. ผลิตภัณฑ์สุดท้าย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานที่รับผิดชอบในการพิมพ์สติ๊กเกอร์ราคา ให้บันทึกวันที่ผลิตจริง วันที่ผลิตบนสติ๊กเกอร์และวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์สุดท้ายทุกครั้ง ที่มีการนำมาติดสติ๊กเกอร์ลงใน “บันทึกการติดสติ๊กเกอร์ราคา”</li> <li>- หัวหน้าแผนกเบเกอรี่ตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์สติ๊กเกอร์ราคาและการบันทึกข้อมูลลงใน “บันทึกการติดสติ๊กเกอร์ราคา” และลงชื่อในช่องหัวหน้าแผนกตรวจสอบ</li> </ul>	8. บันทึกการติดสติ๊กเกอร์ราคา

**กระบวนการที่ 7 การกักและปล่อยผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ**

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อทำระบบการกักวัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาในระหว่างกระบวนการผลิตหรือผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไม่ให้นำส่งไปใช้หรือไปปะปนกับวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจประเมินแล้ว โดยครอบคลุมเฉพาะการกักและปล่อยวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตแบบเกอร์ตั้งแต่ต้นจนถึงสุดท้าย</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หัวหน้าแผนกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการสุ่มตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จก่อนนำไปวางจำหน่ายทุกชนิด และทุกครั้ง ด้วยการสังเกตรูปทรง หรือลักษณะภายนอก (ตามที่กำหนดใน Recipe Card) ชิม ดมกลิ่น ฯลฯ และลงบันทึกใน “เอกสารการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์” และหากพบผลิตภัณฑ์ใดไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือพบสาเหตุของการปนเปื้อนในระหว่างการผลิต ให้ทำการกักผลิตภัณฑ์นั้นไว้ และคิดป้ายแสดง “การกัก(Hold)” โดยกรอกข้อความให้ครบถ้วน เช่น ชื่อสินค้า , จำนวนสินค้า , สาเหตุ ฯลฯ และจัดวางแยกไม่ให้ปะปนกับผลิตภัณฑ์ที่ดี พร้อมทั้งทำการบันทึกแผนกการกักผลิตภัณฑ์ลงใน “เอกสารรายงานการกักผลิตภัณฑ์”</li> <li>2. หัวหน้าแผนกทำการประเมินหาสาเหตุของปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และแจ้งปัญหาและสาเหตุของปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และแจ้งปัญหาและสาเหตุของปัญหาให้กับผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสด เพื่อหาแนวทางการจัดการปัญหาดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 กรณีพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยต่อการบริโภค ให้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1 ส่งคืนร้านค้า สำหรับผลิตภัณฑ์สำเร็จที่สั่งซื้อมาจากร้านค้า</li> <li>2.1.2 ทำลายทิ้ง กรณีที่ผลิตสินค้าเอง หรือไม่สามารถส่งคืนร้านค้าได้</li> </ol> </li> <li>2.2 กรณีพบว่า สินค้าไม่มีการปนเปื้อนและปลอดภัยต่อการบริโภค <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1 ปล่อยสินค้า เมื่อสินค้ามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและสามารถนำไปขายได้</li> <li>2.2.2 นำไปทำผลิตภัณฑ์อื่น เมื่อไม่สามารถวางจำหน่ายได้ และสามารถนำกลับมาทำใหม่ได้</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด สรุปลักษณะของปัญหา และแนวทางการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และลงชื่อนุมติในป้าย “การกัก(Hold)” ช่อง “ผู้อนุมัติการจัดการผลิตภัณฑ์”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์</li> <li>2. เอกสารรายงานการกักผลิตภัณฑ์</li> </ol>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>4. หัวหน้าแผนกทำการบันทึกสาเหตุและการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด “เอกสารรายงานการกักผลิตภัณฑ์” และให้ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสดลงชื่ออนุมัติอีกครั้ง</p> <p>ตัวอย่างป้าย “การกัก(Hold)”</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>กัก (Hold)</b></p> <p>ผู้อนุมัติ.....วันที่.....</p> </div>	

#### กระบวนการที่ 8 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจในบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดส่วนกลาง ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนด “แบบแสดงความคิดเห็นของลูกค้า”</li> <li>2. ผู้จัดการสาขา หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำรอบ ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งทางโทรศัพท์ (พร้อมกรอกแบบสอบถามฯ) และจากแบบสอบถามฯที่ลูกค้าส่งให้</li> <li>3. ผู้จัดการสาขา หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำรอบ แจ้งปัญหาไปยังผู้ช่วยผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือ แต่ละฝ่ายที่เป็นเจ้าของปัญหา (พร้อมเอกสารแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้า)</li> <li>4. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือ หัวหน้าแผนกประจำรอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และหากพบว่าปัญหาดังกล่าวยังเกิดอยู่ ให้สั่งการแก้ไขปัญหานั้นทันที และให้สรุปแนวทางป้องกันปัญหาให้หัวหน้าแผนกเจ้าของปัญหาคำเนินการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีกต่อไป</li> <li>5. ให้ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือ หัวหน้าแผนกประจำรอบ ตอบกลับผู้จัดการสาขา หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำรอบ ทันทีที่ทราบสาเหตุ (ภายใน 15 นาที) พร้อมเอกสารแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้า และสำเนาใบสรุปข้อร้องเรียนของลูกค้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใบสรุปข้อร้องเรียนลูกค้า (Customer Complaint Form Suggestion Card)</li> <li>2. ใบแสดงความความคิดเห็นของลูกค้า</li> </ol>

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>6. ผู้จัดการสาขา หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำรอบ ออกจดหมายหรือโทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงการแก้ไขและป้องกันปัญหาดังกล่าวภายใน 30 นาที และส่งเอกสารแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้าให้ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน (พร้อมสำเนาใบสรุปข้อร้องเรียนลูกค้าและสำเนาจดหมายตอบกลับลูกค้า)</p> <p>7. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือ หัวหน้าแผนกประจำรอบ เก็บใบสรุปข้อร้องเรียนของลูกค้าลงเพิ่มเพื่อไว้เป็นหลักฐานและใช้ติดตามงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก</p> <p>8. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายบริการลูกค้า เก็บเอกสารแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า (พร้อมสำเนาใบสรุปข้อร้องเรียนลูกค้าและสำเนาจดหมายตอบกลับลูกค้า) ลงเพิ่มเพื่อไว้เป็นหลักฐาน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ให้ผู้จัดการสาขาต่อไป</p>	

#### กระบวนการที่ 9 การเรียกคืนสินค้ากรณีมีข้อร้องเรียนจากลูกค้า

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
เพื่อให้สามารถเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาด้านความปลอดภัยของอาหารคินจากลูกค้า หรือจากในท้องตลาดได้หมด ในระยะเวลาอันรวดเร็ว	<p>1. การพบผลิตภัณฑ์บกพร่อง : การรับข้อมูลจากผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ :-</p> <p>1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า รับข้อมูลผลิตภัณฑ์บกพร่องจากลูกค้า</p> <p>1.2 หัวหน้าแผนกพบข้อบกพร่องจากสินค้าที่เพิ่มผลิตเสร็จหรือสินค้าที่วางจำหน่ายอยู่</p> <p>2. หัวหน้าแผนกเบเกอร์หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์บกพร่องให้ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสดรับทราบ</p> <p>3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด ตรวจสอบข้อมูลการผลิตสินค้ารุ่น ที่มีปัญหาและตรวจเช็คสินค้าคงคลังที่อาจจะยังมีสินค้านั้นที่มีปัญหาอยู่เพื่อทำการกักสินค้าไว้ และทำการตรวจสอบสินค้านั้นใกล้เคียงว่าได้รับผลกระทบด้วยหรือไม่</p> <p>4. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสดประมวลผลข้อมูลทั้งหมดจากการตรวจสอบ และทำการตรวจสอบจากพนักงานที่รับผิดชอบใน</p>	<p>1. ใบบันทึกประวัติการเรียกคืนสินค้า</p> <p>2. ใบบันทึกประวัติการทำลายสินค้า</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>ส่วนนั้นๆ หากพบว่ามีความจริงต้องรีบแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการสาขา, ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อประชุมหาข้อสรุปการประกาศให้ผู้บริโภคทราบโดยด่วน ข้อมูลที่จะต้องสรุปในที่ประชุม เช่น ชื่อสินค้า, แผนก, เวลาที่สินค้า, วันที่ผลิต, จำนวน, ลักษณะของปัญหา, วันที่จะประกาศเรียกคืนสินค้า, และ สื่อที่จะประกาศให้ลูกค้าทราบ</p> <p>5. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด บันทึกข้อมูลที่สรุปในการประชุมลงในแบบฟอร์ม “ใบบันทึกประวัติการเรียกคืนสินค้า”</p> <p>6. ผู้จัดการสาขา อนุมัติให้มีการประกาศเรียกคืนสินค้าให้ผู้บริโภคทราบโดยผ่านทางสื่อต่างๆ</p> <p>7. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ทำการแจ้งเรียกคืนสินค้าให้ผู้บริโภคทราบโดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, ฯลฯ ตามที่สรุปในที่ประชุม หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สรุปในที่ประชุม (เช่น วันที่จะประกาศเรียกคืนสินค้า, สื่อที่จะประกาศให้ลูกค้าทราบ ฯลฯ) ให้แจ้งให้ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสดรับทราบ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการกักสินค้า หรือการปล่อยสินค้าออกสู่ตลาด</p> <p>8. หัวหน้าแผนกของสินค้าที่มีปัญหา ทำการทำลายผลิตภัณฑ์ที่เรียกคืนมา หรือส่งคืนให้กับ บริษัทร้านค้า โดยต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสดทุกครั้ง</p> <p>9. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ส่งผลิตภัณฑ์ซัดเซยให้ลูกค้า</p>	

#### กระบวนการที่ 10 การควบคุมขยะ

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นแหล่งสะสมของเสียอันเป็นสาเหตุของการปนเปื้อน เกิดกลิ่นที่ไม่เหมาะสม และแหล่งอาหารของแมลงและสัตว์พาหะนำโรค จาก</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลาง และฝ่ายประกันคุณภาพ ร่วมกันกำหนดวิธีการกำจัดขยะ วิธีและความถี่ในการตรวจสอบประสิทธิภาพการกำจัดขยะ</p> <p>2. การคัดเลือกบริษัทฯ รับขยะ</p> <p>2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลาง กำหนดนโยบายการคัดเลือกร้านค้าทำความสะอาด และบริษัทรับขนขยะให้ฝ่ายซ่อมบำรุงสาขาปฏิบัติ และส่งรายชื่อบริษัทที่ผ่านการพิจารณาให้ทุกสาขา เพื่อคัดเลือกบริษัทเข้ามาให้บริการ</p> <p>2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า และผู้จัดการฝ่ายซ่อม</p>	<p>1. รายงานการตรวจสอบขยะภายในพื้นที่การผลิต</p> <p>2. รายงานการตรวจสอบขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคาร</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>ขยะที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตมาสู่ผลิตภัณฑ์</p>	<p>บำรุงสาขา ทำการคัดเลือกบริษัทจากรายชื่อที่ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลางส่งมาให้</p> <p>3. การคัดแยกขยะ</p> <p>3.1 หัวหน้าแผนกกำหนดจุดวางถังขยะที่ชัดเจน และแยกเป็น “ขยะที่ต้องทิ้ง” และ “สินค้านำไปรีไซเคิล”</p> <p>3.2 พนักงานแผนกเบเกอร์แยกขยะที่จะทิ้งเป็น 2 ชนิด คือ “ขยะที่ต้องทำการตัดจ่าย” และ “ขยะที่ไม่ต้องทำการตัดจ่าย” และทิ้งตามจุดที่ หัวหน้าแผนกกำหนด</p> <p>4. การกำจัดขยะทิ้ง</p> <p>4.1 หัวหน้าแผนกเบเกอร์ และพนักงานแผนกป้องกันการสูญหาย ตรวจสอบขยะ (โดยเทียบกับเอกสารกรณีที่เป็นสินค้าที่ทำการตัดจ่าย</p> <p>4.2 หัวหน้าแผนกเบเกอร์ และพนักงานแผนกป้องกันการสูญหาย อนุมัติให้นำออกนอกพื้นที่การผลิตแล้ว บริษัทที่ให้บริการในการทำความสะอาด (Sub Contract) เข้ามาเก็บขยะตามเวลาที่กำหนด อย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน (ช่วงเวลาที่สาขาเริ่มเปิดทำการ และช่วงเวลา 1 ชั่วโมงก่อนสาขาปิดบริการ) โดยต้องทำการมัดปากถุงให้เรียบร้อย และนำไปไว้ในที่บ่อพักขยะนอกอาคาร</p> <p>4.3 บริษัทกำจัดขยะเข้ามาเก็บขยะรวมภายนอกอาคาร ในช่วงเช้า (อย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนสาขาเปิดทำการ) ทุกวัน</p> <p>4.4 บริษัทรับทำความสะอาด ทำความสะอาดที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคารทุกวัน</p> <p>5. การตรวจสอบประสิทธิภาพการกำจัดขยะและการแก้ไขภายในแผนกเบเกอร์</p> <p>5.1 หัวหน้าแผนกตรวจสอบความเรียบร้อยของขยะในพื้นที่การผลิตวันละ 2 ครั้ง (10.00-13.00 น. และ 17.00-20.00 น.) และลงบันทึกในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขยะภายในพื้นที่การผลิต” ทุกวันดังนี้</p> <p>5.1.1 “ปกติ” ในกรณีที่ บริษัทที่ให้บริการในการทำความสะอาด (Sub Contract) เก็บขยะไปเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด</p> <p>5.1.2 “ไม่ปกติ” ในกรณีที่ บริษัทที่ให้บริการในการ</p>	

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>ทำความเข้าใจ (Sub Contract) ไม่เก็บขยะตามเวลาที่กำหนด</p> <p>5.1.3 “ไม่ปกติ” ในกรณีที่มีปริมาณขยะมากเกินไปถึงขยะที่มีจะรองรับได้ คือ มีขยะเต็มถึงหรือล้นออกมา</p> <p>5.2 หากพบว่าการกำจัดขยะไม่ปกติ ให้หัวหน้าแผนกแจ้งบริษัทฯ ที่ให้บริการในการทำความสะอาด (Sub Contract) เข้ามาเก็บทันที และลงบันทึกการแก้ไขในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขยะในพื้นที่การผลิต”</p> <p>6. การตรวจสอบประสิทธิภาพการกำจัดขยะและการแก้ไข ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคาร</p> <p>6.1 บริษัทที่ให้บริการในการทำความสะอาด (Sub Contract) ตรวจสอบความเรียบร้อยของขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคาร วันละ 1 ครั้ง ภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากเวลาปกติที่รถขยะมารับและลงบันทึกในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอก”</p> <p>6.1.1 “ปกติ” ในกรณีที่ เทศบาล หรือบริษัทฯ ประมูลเก็บขยะไปเรียบร้อย ตามเวลาที่กำหนด</p> <p>6.1.2 “ไม่ปกติ” ในกรณีที่ เทศบาล หรือบริษัทฯ ประมูลไม่เก็บขยะตามเวลาที่กำหนด</p> <p>6.2 หากพบว่าการกำจัดขยะไม่ปกติ ให้บริษัทฯ ที่ให้บริการในการทำความสะอาด (Sub Contract)แจ้ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด เพื่อติดต่อเทศบาลหรือบริษัทประมูลเข้ามาเก็บขยะดังกล่าว ทันที และลงบันทึกการแก้ไขในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอก”</p> <p>7. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด สุ่มทวนสอบการกำจัดขยะภายในพื้นที่การผลิตทุกวัน และตรวจการลงบันทึกของพนักงานของบริษัทที่ให้บริการในการทำความสะอาด และหัวหน้าแผนก และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด ลงชื่อในการทวนสอบในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขยะในพื้นที่การผลิต”</p> <p>8. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง สุ่มทวนสอบการกำจัดขยะ ณ ที่เก็บขยะรวมภายนอกอาคาร และตรวจการบันทึกของเจ้าหน้าที่</p>	

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	ฝ่ายซ่อมบำรุง และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงลงชื่อในการ ทวนสอบในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบขณะ ณ ที่เก็บขยะ รวมภายนอกอาคาร”	

### กระบวนการที่ 11 การป้องกันและกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
เพื่อป้องกัน และกำจัด แมลงและ สัตว์พาหะนำโรคที่เป็นสาเหตุการ ปนเปื้อน และ ก่อให้เกิดความ เสี่ยงต่ออาหาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การคัดเลือกบริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ผู้จัดการฝ่ายธุรการสำนักงานใหญ่รวบรวมข้อมูลและคัดเลือกบริษัทที่เสนอเข้ามาให้บริการกำจัดแมลงและ สัตว์พาหะนำโรค โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นดังนี้                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 ประสิทธิภาพในการทำงานในสถานที่ผลิตอาหาร, ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของแมลงและ สัตว์พาหะนำโรค</li> <li>1.1.2 เจ้าหน้าที่และพนักงานที่เข้ามาให้บริการต้องมี ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องวิธีการใช้สารเคมีใน สถานที่ผลิตอาหารได้ถูกต้อง และผ่านการ ฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าว โดยมีใบรับรองแสดง เพื่อเป็นหลักฐาน</li> <li>1.1.3 สารเคมีที่นำมาใช้ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ต้องได้รับการรับรองว่าสามารถใช้ในสถานที่ผลิต อาหารได้ มีใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย จากคณะกรรมการอาหารและยา (อ.ย.) และมี MSDS (Material Safety Data Sheet) แสดงข้อมูล ของสารเคมี วิธีใช้อย่างถูกต้อง การเกิดพิษและ วิธีแก้ไขเบื้องต้น</li> <li>1.1.4 สามารถให้คำแนะนำ และให้บริการแก้ไขปัญหา ในกรณีเร่งด่วนได้</li> </ol> </li> <li>1.2 ผู้จัดการฝ่ายธุรการสำนักงานใหญ่ตกลงทำสัญญาว่าจ้าง บริษัทที่ผ่านเกณฑ์ข้างต้น</li> <li>1.3 บริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรคจัดทำ แผนงานการกำจัดแมลง และสัตว์พาหะนำโรค ระบุวิธีการทำงาน และความถี่ที่จะ</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายงานการ ตรวจสอบ ร่องรอยแมลง และสัตว์พาหะ นำโรค</li> <li>2. บันทึกการใช้ สารเคมี ในการ กำจัดแมลงและ สัตว์พาหะนำ โรค</li> </ol>



วัตถุประสงค์	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>เข้ามาให้บริการ นำเสนอฝ่ายอาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ</p> <p>1.3.1 ใบแผนงานระบุวิธีการทำงาน และความถี่ที่จะเข้ามาให้บริการ ตลอดระยะเวลาของสัญญา</p> <p>1.3.2 ระบุสารเคมีที่จะนำมาใช้ทั้งหมด พร้อมข้อมูล “ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย จากคณะกรรมการอาหารและยา (อ.ย.)” และมี MSDS ของสารเคมี</p> <p>1.3.3 ใบรับรองว่าพนักงานผ่านการอบรม การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัยต่ออาหาร</p> <p>1.4 ผู้จัดการฝ่ายอาคารพิจารณาอนุมัติแผนงานจากความเหมาะสม หากเห็นว่ายังไม่เหมาะสมจะส่งกลับให้บริษัทปรับปรุงก่อนขออนุมัติใหม่</p> <p>1.5 ผู้จัดการฝ่ายอาคาร หรือพนักงานฝ่ายอาคาร เก็บเอกสารดังกล่าวไว้ที่แผนก เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบ หากมีการเปลี่ยนแปลงในแผนงาน บริษัทที่ให้บริการ จะต้องจัดทำเอกสารเพิ่มเติมส่งมาด้วย</p> <p>2. ขั้นตอนการควบคุมและกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค</p> <p>2.1 บริษัทที่ให้บริการเข้ามาตรวจสอบสถานที่และร่องรอยแมลงก่อน พร้อมบันทึกผลการตรวจสอบในเอกสาร “รายงานการตรวจสอบร่องรอยแมลงและสัตว์พาหะนำโรค” และแจ้งผู้จัดการฝ่ายอาคารก่อนเข้ามาให้บริการตามแผนงานที่กำหนด โดยระบุประเภทการให้บริการ พื้นที่ วัน และเวลาที่จะเข้ามาให้บริการ</p> <p>2.2 หัวหน้าแผนกเบเกอรี่ดูแลเก็บอาหารและอุปกรณ์เพื่อป้องกันการปนเปื้อนสารเคมี</p> <p>2.3 บริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค ระบุสารเคมีที่นำมาใช้ บันทึกใน “บันทึกการใช้สารเคมีในการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค”</p> <p>2.4 เจ้าหน้าที่อาคารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมการให้บริการของบริษัทที่เข้ามากำจัดแมลงและพาหะนำโรค ตรวจสอบสารเคมีที่บริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรคได้นำมาใช้ และดูแลการให้บริการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้</p>	

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>2.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารเก็บรายงาน(SERVICE REPORT) การให้บริการ และหากมีการวางเหยื่อพิษ (ซึ่งห้ามวางในพื้นที่การผลิต) กรงหรือกาวดักหนู (ที่วางภายในพื้นที่การผลิตได้) ทั้งภายในและภายนอก อาคาร ต้องระบุตำแหน่งและจำนวน ไว้ด้วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทกำจัดแมลงหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบได้</p> <p>2.6 เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ให้บริการเข้ามาตรวจผลการให้บริการและร่องรอย เช่น ชนิดและจำนวน ของแมลงในเครื่องดักแมลง เหยื่อพิษ (วางได้เฉพาะบริเวณนอกอาคาร) ที่หายไปหรือคงเหลือ เท่าไหร่นอกจากสัตว์กัดแทะ กาว หรือกรงดักหนูมีหนูติดกับดักหรือไม่ เป็นต้น และลงบันทึกใน “รายงานการตรวจสอบร่องรอยแมลงและสัตว์พาหะนำโรค” และส่งรายงานนี้ให้แก่ผู้จัดการฝ่ายอาคารหรือผู้ที่ได้รับทราบผลการให้บริการ</p> <p>2.7 หากหลังจากการให้บริการไปแล้วบริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้ผู้จัดการฝ่ายอาคารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งไปทางบริษัท ที่ให้บริการกำจัดแมลงและพาหะฯ เข้ามาตรวจสอบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาทันที</p> <p>2.8 หัวหน้าแผนก พนักงานในแผนก หรือบุคคลในสาขา พบปัญหาเรื่องแมลงและสัตว์พาหะฯ ให้แจ้งปัญหาไปที่ผู้จัดการฝ่ายอาคารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้แบบฟอร์ม “ใบแจ้งงานฝ่ายอาคาร (Job Request From)” เพื่อแจ้งให้บริษัทที่ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรค เข้ามาตรวจสอบการแก้ไข ปัญหาทันที โดยปฏิบัติ ตามขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 2.1 ถึงข้อ 2.7</p>	

### กระบวนการที่ 12 การควบคุมน้ำใช้ในกระบวนการผลิต

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำใช้ในกระบวนการผลิตให้ถูกสุขลักษณะ</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพจัดทำ</p> <p>1.1 แผนผังการกระจายน้ำ โดยระบุกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในการผลิต ตั้งแต่ต้นน้ำที่เข้ามาในสาขา จนเป็นน้ำที่ใช้</p>	<p>1. แผนผังการกระจายน้ำ</p> <p>2. วิธีการดูแลและตรวจสอบ</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>ในกระบวนการผลิตในแผนกเบเกอรี่</p> <p>1.2 วิธีการและความถี่ในการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุงดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าวและลงบันทึกการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุงดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ รวบรวมบริษัท/หน่วยงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โดยยึดถือจากประกาศของสำนักงานกรมการอาหารและยาเป็นหลักในการพิจารณา</p> <p>5. บริษัท/หน่วยงานที่ถูกคัดเลือกทำการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำตามความถี่ที่กำหนด</p> <p>6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุงเก็บรวบรวมผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต จากบริษัท/หน่วยงานทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ</p> <p>7. หากผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพทำการวิเคราะห์หาเหตุเพื่อทำการแก้ไข และลงบันทึกสาเหตุและการแก้ไขในใบบันทึกสาเหตุและการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานและลงชื่ออนุมัติการแก้ไข</p>	<p>อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต</p> <p>3. วิธีการดูแลและตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต</p> <p>4. วิธีการและความถี่ในการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตน้ำ</p> <p>5. ใบบันทึกการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต</p> <p>6. ใบบันทึกสาเหตุและการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน</p>

### กระบวนการที่ 13 การซ่อมบำรุง

วัตถุประสงค์	ขั้นการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อให้เครื่องจักรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การซ่อมบำรุงภายใน               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง รวบรวมรายการอุปกรณ์และกำหนดรหัสที่ใช้งานของเครื่อง จัดทำแผนงานที่ซ่อมบำรุงเครื่องจักรประจำปี</li> <li>1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง ทำหน้าที่ดำเนินการตามแผนการซ่อมบำรุงที่วางไว้ พร้อมทำการบันทึกการซ่อมบำรุงลงเอกสารบันทึกประวัติการซ่อม</li> <li>1.3 กรณีที่เครื่องจักรชำรุดพนักงานแจ้งซ่อมทางโทรศัพท์และบันทึกการซ่อมโดยใบแจ้งงาน ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบำรุงดำเนินงานซ่อม ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li> <li>1.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุงตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องจักรหลังซ่อมแซม</li> <li>1.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุงบันทึกข้อมูลต่าง ๆ หลังจากการแก้ไขสมบูรณ์ ในใบบันทึกประวัติการซ่อม</li> </ol> </li> <li>2. การซ่อมบำรุงภายนอก               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 กรณีเครื่องจักรชำรุดและเมื่อพนักงานที่ฝ่ายซ่อมบำรุงพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถซ่อมเองได้ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงจะติดต่อกับบริษัทที่จำหน่ายเครื่องจักรนั้นๆ ขอข้อมูลค่าซ่อมแซมเครื่องจักรนั้น แล้วนำเสนอให้แก่ทางผู้จัดการสาขาทำการพิจารณาอนุมัติซ่อม</li> <li>2.2 บริษัทที่จำหน่ายเครื่องจักรนั้นๆ มาทำการซ่อมแซมและแจ้งผลให้สาขารับทราบ โดยบันทึกลงในใบแจ้งผลการซ่อม</li> <li>2.3 พนักงานอาหารสดตรวจสอบความเรียบร้อย</li> <li>2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง นำใบแจ้งผลการซ่อมจากบริษัทที่จำหน่ายเครื่องจักรนั้น ๆ จัดส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายบำรุงเพื่อเก็บลงแฟ้ม</li> </ol> </li> <li>3. กรณีที่อยู่ระหว่างการซ่อมต้องใช้เวลาในการซ่อมหลายวันหรือต้องส่งเครื่องมือของเครื่องจักรนั้นไปซ่อมกับบริษัทภายนอก และหัวหน้าแผนกที่เป็นเจ้าของเครื่องจักรนั้นๆ คิดป้าย “ห้ามใช้งานกำลังซ่อม” แทนที่ จนกว่าจะทำการซ่อมแซมเครื่องจนสมบูรณ์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องจักรประจำปี</li> <li>2. Job Request From (ใบแจ้งซ่อม)</li> <li>3. บันทึกประวัติซ่อม</li> </ol>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	4. ข้อควรระวังระหว่างการซ่อมบำรุง 4.1 อย่าใช้ชิ้นส่วนของเครื่องจักรตกลงไปปะปนกับอาหาร 4.2 ให้ล้างมือก่อนสัมผัสอาหาร 4.3 ทำความสะอาดเครื่องจักรหลังซ่อมบำรุงทันทีที่ตรวจสอบ และมีการยืนยันความเรียบร้อยจากทุกฝ่าย	

#### กระบวนการที่ 14 การฝึกอบรม

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
1. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนกเบเกอรี่ของสาขาทุกคนได้รับการฝึกอบรมเรื่องระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ 2. เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และให้มีทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานด้านการอาหาร 3. เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอาหารเป็นพิษและลดการร้องเรียนจากลูกค้า	1. การอบรมระบบระบบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตให้กับพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนกเบเกอรี่ ( In house- Training) โดยส่วนกลาง 1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ วางแผนการฝึกอบรมประจำปีสำนักงานใหญ่รับทราบ โดยมีรายละเอียด วันที่ทำการอบรม, ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม, ผู้ฝึกอบรม, หลักสูตรการฝึกอบรม, เวลาในการฝึกอบรม, อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม 1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ ประสานงานกับวิทยากรจากบริษัทภายนอกที่จะเป็นผู้ทำการฝึกอบรมให้ ตามแผนการอบรม 1.3 ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ประสานงานกับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด เพื่อจัดเตรียมพนักงานที่จะเข้าอบรมและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม (กรณีอบรมระดับพนักงานและ หัวหน้าแผนกที่สาขานั้น ๆ) 1.4 วิทยากรจากบริษัทภายนอกทำการฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องตามแผนการอบรมที่จัดทำขึ้น จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมเก็บบันทึกหลักฐานการฝึกอบรมจากรายชื่อผู้เข้าอบรม หลักสูตรและเนื้อหาการอบรม 2. การฝึกอบรมโดยสาขา 2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพกำหนดเนื้อหาและหลักสูตรการอบรมโดยมี 2.1.1 การอบรมพนักงานใหม่ ก่อนการเข้ามาปฏิบัติงาน 2.1.2 การอบรมทบทวนประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานใหม่ 2. หลักสูตรการฝึกอบรมทบทวนประจำปี 3. แผนการฝึกอบรมประจำปี 4. ใบประเมินประสิทธิภาพการทำงานจริงและหลังการฝึกอบรม 5. บันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>2.2 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสด หรือหัวหน้าแผนกเบเกอรี่วางแผนการอบรม แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมสำนักงานใหญ่พิจารณาถึงพิจารณาแผนงานแต่ละสาขา และพิจารณาวัน, เวลาการอบรมที่เหมาะสม</p> <p>2.3 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลจัดอบรมพนักงานแผนกเบเกอรี่ตามแผน โดยผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสด หรือหัวหน้าแผนกเบเกอรี่เป็นผู้ให้การอบรม จากนั้นผู้จัดการฝ่ายบุคคลรวบรวมหลักฐานการฝึกอบรมจาก “รายชื่อผู้เข้าอบรม” และหลักสูตรและเนื้อหาการอบรม</p> <p>2.4 กรณีที่ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสด หรือหัวหน้าแผนกเบเกอรี่ เข้ามาใหม่ ยังไม่เคยได้รับการอบรม ให้รับการอบรมจากผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายอาหารสดในสาขาที่ไป OJT (On the Job Training)</p>	

### กระบวนการที่ 15 สอบเทียบอุปกรณ์

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
<p>เพื่อให้การสอบเทียบอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานและเพื่อให้มั่นใจได้ว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตอ่านค่าได้ถูกต้องแม่นยำ</p>	<p>1. คัดเลือกบริษัทที่จะทำการสอบเทียบเครื่องมือ</p> <p>1.1 ฝ่ายวิศวกรรมส่วนกลางทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลบริษัทที่จะทำการสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ (Sub Contractor) และทำการคัดเลือกบริษัทที่จะทำการสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์โดยพิจารณาจากประสบการณ์ของบริษัท และความสามารถของบริษัทในการให้บริการครอบคลุมกับเครื่องมือและอุปกรณ์ของบริษัท</p> <p>2. จัดทำแผนการสอบเทียบอุปกรณ์</p> <p>2.1 ฝ่ายวิศวกรรมส่วนกลางจัดทำบัญชีรายชื่ออุปกรณ์ที่ต้องการทำการสอบเทียบและจัดทำ “ตารางแผนการสอบเทียบอุปกรณ์”</p> <p>2.2 ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมส่วนกลางทำการตรวจสอบและอนุมัติ</p> <p>3. การสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์</p> <p>3.1 ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงจัดส่งเครื่องมือและอุปกรณ์หรือ</p>	<p>1. ตารางแผนการดำเนินการสอบเทียบอุปกรณ์</p> <p>2. บันทึกประวัติผลการสอบเทียบอุปกรณ์</p> <p>3. ป้ายห้ามใช้ อุปกรณ์</p>

วัตถุประสงค์	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารแนบ
	<p>ให้ทางบริษัทที่คัดเลือกเข้ามาภายในสาขาเพื่อทำการ สอบเทียบเครื่องมือและส่งผลกลับมายังฝ่ายซ่อมบำรุง</p> <p>4. บันทึกผล</p> <p>4.1 ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง ทำการบันทึกผลการสอบเทียบ ลงใน แบบฟอร์ม “บันทึกประวัติผลการสอบเทียบ อุปกรณ์” พร้อมทั้งระบุวันที่จะทำการสอบเทียบครั้ง ต่อไป</p> <p>4.2 กรณีที่ผลการสอบเทียบอุปกรณ์ไม่ผ่าน ให้ผู้จัดการ</p> <p>4.3 ฝ่ายซ่อมบำรุงทำการปรึกษากับทางบริษัทเพื่อหาแนว ทางแก้ไขซ่อมบำรุงพร้อมทั้งติดป้าย “ห้ามใช้” ที่ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์นั้นๆ</p> <p>ตัวอย่างป้ายห้ามใช้</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>ห้ามใช้</b></p> <p>ผู้อนุมัติ.....วันที่.....</p> </div>	

## ภาคผนวก ก

เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามขั้นตอนของหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP)  
ในกระบวนการผลิตแผนกเบเกอรี่

กระบวนการ	รายการเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1. การควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล (Personal Hygiene)	1. ใบบันทึกการตรวจสอบสุขลักษณะส่วนบุคคล 2. เอกสารสุขลักษณะส่วนบุคคลและขณะปฏิบัติงาน (Personal Working Hygiene)	1. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด	1. คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายอาหารสด 2. คู่มือโครงการสุขาภิบาลอาหาร	1. ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ
2. การควบคุมสารเคมี (Chemical Control)	1. บันทึกการเบิกจ่ายสารเคมีในทีผลิต	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	1. คู่มือการทำความสะอาด 2. ตารางแสดงรายละเอียดสารเคมีที่ใช้กับระบบเครื่องจักร 3. ใบบันทึกการให้บริการ	1. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง 3. หัวหน้าแผนก
3. การทำความสะอาด (Cleaning)	1. ใบบันทึกการตรวจสอบการทำความสะอาดแบ่งตามพื้นที่การทำงาน ดังนี้ 1.1 จุดผลิตขนมปังและเพสตรี 1.2 จุดผลิตเค้ก พิซซา และโดนัท 1.3 จุดงานอบและบรรจุสินค้า 1.4 ห้องเก็บสินค้าแห้งและที่เก็บรองเท้านบูท 1.5 บริเวณพื้นที่ขาย	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	1. คู่มือการทำความสะอาด 2. แผนงานเรื่องการทำ ความสะอาด	1. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา



กระบวนการ	รายการเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
	1.6 ห้องเย็น ห้องแช่แข็ง และห้องล้างอุปกรณ์ 1.7 จุฑรับสินค้า			
4. การควบคุมแก้ว (Glass Control)	1. รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง 2. รายงานการบันทึกการเข้า-ออกวัสดุที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	1. ผังแสดงจุดที่มีส่วนประกอบแก้ว/พลาสติกแข็ง 2. รายงานการสำรวจวัสดุที่ทำด้วยแก้วหรือพลาสติกแข็ง	1. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง
5. การรับสินค้า (Goods Receiving)	1. บันทึกการตรวจรับสินค้า	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด	1. เอกสาร Operation Procedure, Fresh Food Procedure 2. นโยบายปฏิบัติงานฝ่ายอาหารสด	1. ฝ่าย Operation 2. ฝ่ายป้องกันกาสูญเสีย
6. การบ่งชี้และสอบกลับ (Inspector and Traceability)	1. บันทึกการเบิก-จ่ายวัตถุดิบ/สินค้าสำเร็จรูป 2. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนขนมปัง 3. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนโดนัทและเพรสตรี 4. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนเค้ก 5. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนเดาอบและการบรรจุสินค้า 6. บันทึกส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ ส่วนพิซซ่า 7. บันทึกอุณหภูมิและเวลาที่ใช้ในการอบ 8. บันทึกการติดสติ๊กเกอร์และราคา	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด	1. หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP), รศ. ดร.สุวิมล กิริติพิบูล	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด
7. การกักและปล่อย วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ (Hold and Release)	1. เอกสารการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2. เอกสารรายงานการกัก	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด	1. หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต (GMP),	1. ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ

กระบวนการ	รายการเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
	ผลิตภัณฑ์		รศ. ดร.สุวิมล กิริติพิบูล	
8. การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint)	1. ใบสรุปข้อร้องเรียน ลูกค้า	1. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายบริการ ลูกค้า	1. ใบแสดงความ คิดเห็นของลูกค้า	1. ฝ่ายการตลาด
9. การเรียกผลิตภัณฑ์กลับ (Product Recall)	1. บันทึกประวัติการเรียก คืนสินค้า 2. บันทึกประวัติการ ทำลายสินค้า	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายบริการ ลูกค้า	1. หลักเกณฑ์และ วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP), รศ. ดร. สุวิมล กิริติพิบูล	1. ฝ่ายตรวจสอบ คุณภาพ
10. การควบคุมขยะ (Waste and Disposal)	1. รายงานการตรวจสอบ ขยะภายในพื้นที่การ ผลิต 2. รายงานการตรวจสอบ ขยะ ณ ที่เก็บขยะรวม ภายนอกอาคาร	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง	1. หลักเกณฑ์และ วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP), รศ. ดร. สุวิมล กิริติพิบูล	1. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายอาหารสด 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง
11. การป้องกันและกำจัด สัตว์แมลงพาหะ นำโรค (Pest Control)	1. รายงานการตรวจสอบ ร่องรอยแมลงและสัตว์ พาหะนำโรค 2. บันทึกการใช้สารเคมีใน การกำจัดแมลงและสัตว์ พาหะนำโรค	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง	1. แผนงานกำจัดแมลง และสัตว์พาหะนำ โรค 2. ใบสำคัญการขึ้น ทะเบียนวัตถุ อันตรายและเอกสาร MSDS (Material Safety Data Sheet) 3. ใบรับรองการ ฝึกอบรมของ พนักงาน 4. รายงานการ ให้บริการ (Service Report) และแผนผัง แสดงตำแหน่งวาง เหยื่อพิษ ทรายหรือ กาวดักหนู 5. ใบแจ้งงานฝ่ายอาคาร	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง

กระบวนการ	รายการเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
12. การควบคุมน้ำ (Water Control)	1. ใบบันทึกการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต 2. ใบบันทึกสาเหตุและการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	1. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	1. แผนผังการกระจายน้ำ 2. วิธีการดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกรรมวิธีการผลิตน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต 3. วิธีการและควมถี่ในการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตน้ำ 4. ผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตจากบริษัท/หน่วยงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ 5. ประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 61 (พ.ศ. 2524) เรื่องน้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท และฉบับที่ 135 เรื่องน้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท (ฉบับที่ 2)	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง 3. ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ
13. การบำรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ (Equipment Control)	1. กำหนดระยะเวลาซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องจักร 2. ใบแจ้งซ่อม 3. บันทึกประวัติซ่อม	1. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	1. คู่มือการซ่อมบำรุง 2. แผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องจักรประจำปี 3. รายงานการซ่อมบำรุงเครื่องจักร	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง
14. การอบรม (Training)	1. ใบประเมินประสิทธิภาพการ	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ	1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงาน	1. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล

กระบวนการ	รายการเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
	ทำงานจริงหลังการ ฝึกอบรม 2. บันทึกรายชื่อผู้เข้าร่วม อบรม	ฝ่ายอาหารสด 3. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล	ใหม่ 2. หลักสูตรการ ฝึกอบรมทบทวน ประจำปี 3. ตารางแผนการ ฝึกอบรมประจำปี	2. ฝ่ายตรวจสอบ คุณภาพ
15. การสอบเทียบอุปกรณ์ (Calibration)	1. บันทึกประวัติผลการ สอบเทียบอุปกรณ์	1. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง	1. ตารางแผนการ ดำเนินการสอบเทียบ อุปกรณ์ 2. ป้ายห้ามใช้อุปกรณ์	1. หัวหน้าแผนก 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายซ่อมบำรุง
16. การควบคุมเอกสาร (Document Control)		1. ฝ่ายตรวจสอบ คุณภาพ		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวราวดี พุทธนานุวัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541
ประสบการณ์	หัวหน้าแผนกอาหารสำเร็จรูป ฝ่ายอาหารสด บริษัท โอซอง จำกัด (ปี พ.ศ. 2542 – 2545) หัวหน้าแผนกอาหารสำเร็จรูป บริษัท บิ๊กซี เชียงใหม่ จำกัด (ปี พ.ศ. 2545 – 2546) หัวหน้าแผนกอาหารแช่แข็ง บริษัท บิ๊กซี เชียงใหม่ จำกัด (ปี พ.ศ. 2546 – 2547) หัวหน้าแผนกผักและผลไม้ บริษัท บิ๊กซี เชียงใหม่ จำกัด (ปี พ.ศ. 2547) หัวหน้าแผนกจัดซื้อ บริษัท โรงแรมคาราเทวี จำกัด (ปี พ.ศ. 2548 – 2549) เลขานุการผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัท โรงแรมคาราเทวี จำกัด (ปี พ.ศ. 2549 – 2550) ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท โรงแรมคาราเทวี จำกัด (ปี พ.ศ. 2550) ปัจจุบันประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้านอุดมภัณฑ์ สาขา 1