



# มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard for Tourism)



สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว  
กรมการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริการที่ดีมีมาตรฐาน สะอาด สะดวกและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของคำว่าคุณภาพที่จะเป็น หลักประกันให้นักท่องเที่ยวมั่นใจว่า การท่องเที่ยวไทยมีคุณภาพในระดับสากล โดยมาตรฐานการสำคัญ มาตรการหนึ่งที่น่าสนใจในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ การจัดทำมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนามาตรฐานบริการ ด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ด้วยหลักการดังกล่าว กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ได้กำหนดดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อให้การบริการด้านอาหาร สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยได้รับความปลอดภัย และเกิดความเชื่อมั่นในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาประเทศไทย เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

กรมการท่องเที่ยวหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการด้านอาหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติตาม ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และมีการนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานและพัฒนาสถานประกอบการของตนเอง ให้สอดคล้องกับพื้นที่ ต่อไป

กรมการท่องเที่ยว  
พฤศจิกายน 2553

# สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  |      |
| สารบัญ  |      |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| ความเป็นมา  | 1    |
| วัตถุประสงค์  | 2    |
| ขอบเขตการดำเนินงาน  |      |
| วิธีดำเนินการ   | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับ   | 3    |
| บทที่ 2 ระดับมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว                       | 3    |
| บทที่ 3 กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว       | 5    |
| องค์ประกอบ เกณฑ์ ตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ/รายละเอียด                      | 5    |
| บทที่ 4 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว  | 13   |
| เอกสารอ้างอิง   | 15   |
| ภาคผนวก ก.  | 16   |
| แบบสำรวจ (Cheek List) สำหรับประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว | 15   |





# บทนำ

## ความเป็นมา

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและรัฐบาลไทยมีนโยบายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว การให้บริการด้านอาหารแก่นักท่องเที่ยวเป็นบริการด้านหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างสูง เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องบริโภคอาหาร ถ้าอาหารที่จัดไว้บริการไม่ปลอดภัยจนทำให้เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคที่เกิดจากอาหารและเครื่องดื่มเป็นสื่อแล้ว ก็จะมีผลกระทบเชิงลบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านอาหารเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง และยังเป็นส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านอาหาร ซึ่งจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

ดังนั้น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาซึ่งมีภารกิจหลักในการจัดทำและพัฒนา มาตรฐานการท่องเที่ยว จึงได้สร้างดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ และ 77 ตัวชี้วัด เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการด้านอาหารเพื่อการท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับที่มีคุณภาพและอยู่ในระดับมาตรฐาน โดยต้องการให้เป็นมาตรการหนึ่งเพื่อส่งเสริมการพัฒนา การท่องเที่ยวต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินและจัดระดับคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในตลาดโลก
3. เพื่อลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่สะอาด
4. เพื่อส่งเสริมการบริการด้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
5. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ



## ขอบเขตการดำเนินงาน

1. **ด้านเนื้อหา** การจัดทำมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ ใช้กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานเป็นแนวทางการประเมิน ซึ่งมีจำนวน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. สถานที่ 2. อาหาร 3. กระบวนการ 4. บุคลากร 5. ภาชนะ/อุปกรณ์ 6. ความปลอดภัย 7. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 8. การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ทั้งนี้ โครงสร้างของ 8 องค์ประกอบจะประกอบด้วย 20 เกณฑ์และ 77 ตัวชี้วัด

2. **ด้านพื้นที่** เป็นสถานประกอบการด้านธุรกิจอาหาร ซึ่งมีลักษณะเป็นสถานที่ปรุง ประกอบจำหน่ายอาหาร ได้แก่ ร้านจำหน่ายอาหาร โรงอาหาร แผงลอยจำหน่ายอาหาร ในพื้นที่ทั่วไป ทั้งนี้ให้ความสำคัญในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวทั่วประเทศ

3. **ด้านกลุ่มเป้าหมาย** เจ้าของสถานประกอบการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการด้านอาหาร

## วิธีดำเนินการ



## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในตลาดโลก
3. ช่วยลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่สะอาด
4. ส่งเสริมการบริการด้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
5. ยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตด้านสุขอนามัยของคนไทยให้สูงขึ้น รวมทั้ง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มีความมั่นใจและเชื่อถือในมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว



# ระดับมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. **ระดับพื้นฐาน (Minimum Standard)** เป็นระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการด้านอาหารต้องมี และต้องปฏิบัติ เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ เทศกิจ พระราชบัญญัติกรมเจ้าท่า เป็นต้น ถ้าไม่มี หรือไม่ปฏิบัติตามถือว่าไม่ผ่านการพิจารณาในมาตรฐานนี้ จะไม่ได้รับการจัดระดับและไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

2. **ระดับเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Standard)** เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อรองรับ การท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ โดยให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ 77 ตัวชี้วัด โดยเน้นในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ยกระดับคุณภาพบริการ สร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งเป็นการพัฒนาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องมีคะแนน ผ่านเกณฑ์คะแนนขั้นต่ำด้วย







# กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการ อาหารเพื่อการท่องเที่ยว

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ และ 77 ตัวชี้วัด รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

## องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 15 ตัวชี้วัด

1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ\*
  - 1.2 พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว\*
  - 1.3 ผนังและเพดานควรทาสีอ่อน เพื่อให้ร้านสว่าง สามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่าย มีแสงสว่างเพียงพอ\*
  - 1.4 โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย
  - 1.5 ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน สะอาด\*
  - 1.6 มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน
2. สถานที่รับประทานอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ\*
  - 2.2 โต๊ะ เก้าอี้ แข็งแรง เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน
  - 2.3 มีแสงสว่างเพียงพอ\*
  - 2.4 มีการระบายอากาศที่ดี ในกรณีห้องรับประทานอาหารที่มีเครื่องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ\*
  - 2.5 มีการกำหนด กฎระเบียบสำหรับสถานที่รับประทานอาหาร เช่น ติดเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ในสถานที่ที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่
3. ห้องสุขา มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 3.1 สุขามีความสะอาดปลอดภัยถูกสุขลักษณะ\*
  - 3.2 สุขาแยกการใช้ ชาย-หญิง (ห้องน้ำพนักงาน – ลูกค้า)
  - 3.3 มีส่วนบริหารให้แก่ผู้พิการ





- 3.3 สุขาตั้งอยู่ในส่วนพื้นที่เหมาะสมของสถานจำหน่ายอาหาร
- 3.4 มีอ่างล้างมือที่ใช้งานได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา

## องค์ประกอบที่ 2 อาหาร เกณฑ์ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ 11 ตัวชี้วัด

1. เนื้อสัตว์ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
  - 1.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน
  - 1.3 เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียส
2. ผัก ผลไม้ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
  - 2.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน\*
  - 2.3 จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม
3. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง โดยมีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 3.1 สะอาด ถูกสุขอนามัย จัดเก็บในภาชนะที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ
  - 3.2 สะอาด ถูกสุขอนามัย มีเครื่องหมายรับรองทางราชการโรงงานได้รับการรับรองเรื่องหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice - GMP)
  - 3.3 เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด ไม่นำอาหาร ผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใด มาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อการบริโภค
4. สารปรุงแต่ง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 4.1 มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ
  - 4.2 เก็บในภาชนะที่ไม่สร้างพิษ มีภาชนะปกปิดสะอาด

## องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ เกณฑ์ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

1. การเตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 ไม่เตรียมปรุงอาหาร บริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ/ส้วม ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้น
  - 1.2 ทำให้อาหารสุกโดยการใช้ความร้อนหรืออุณหภูมิสูงที่พอเหมาะไม่วางอาหารนานเกิน 2 ชั่วโมง
2. การจัดส่งและเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 อาหารที่รอเตรียมเสิร์ฟควรมีระบบที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม
  - 2.2 มีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนระหว่างการขนส่งอาหารจากครัวไปสู่โต๊ะอาหาร

## องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร เกณฑ์ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

1. **ผู้สัมผัสอาหาร** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 มีสุขนิสัยที่ดีในการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร (ผู้ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร)\*
  - 1.2 มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง และมีหลักฐานการตรวจสุขภาพประจำปีให้ตรวจสอบได้
  - 1.3 มีสุขนิสัยที่ดี ในระหว่างการเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร\*
  - 1.4 มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง

## องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์ เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1. **วัสดุที่ใช้งาน** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 ภาชนะและอุปกรณ์ใช้ในงานทุกขั้นตอนต้องผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย\*
  - 1.2 ประเภทวัสดุของภาชนะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน\*
2. **การทำความสะอาด** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 ใช้เครื่องมือล้างภาชนะที่มีประสิทธิภาพหรือล้างอุปกรณ์ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน
    - ขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ
    - ขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล
    - ขั้นตอนที่ 3 ล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง ในกรณีเกิดโรคระบาดทางเดินอาหารควรมีการฆ่าเชื้อโรคด้วยน้ำร้อน หรือ ผงปูนคลอรีน 60 %
  - 2.2 อุปกรณ์การล้างทำความสะอาดต้องอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
  - 2.3 ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี และต่อเข้าสู่บ่อดักไขมัน
3. **การเก็บรักษา** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 3.1 การเก็บรักษา ต้องอยู่ในสถานที่ที่ถูกสุขลักษณะ
  - 3.2 เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดที่ดี เพื่อป้องกันการปนเปื้อน

## องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย เกณฑ์ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

1. **สถานที่** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข รวมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบ อื่นๆที่สืบเนื่องด้วย\*
  - 1.2 มีความปลอดภัยในการให้บริการ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่มีมลภาวะ\*
  - 1.3 มีระบบป้องกันสัตว์และแมลงต่างๆ
  - 1.4 มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย แก๊ส ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น\*
  - 1.5 มีการฝึกซ้อมเตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน



## องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด

1. ผู้ให้บริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม
  - 1.2 มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่เป็นธรรม
  - 1.3 สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้
  - 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ
  - 1.5 ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เรียบร้อย
  - 1.6 มีการระบบการบริหารจัดการปัญหาด้านการบริการ
  - 1.7 สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้
2. สถานที่ให้บริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 มีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
  - 2.2 มีหลักฐานแสดงการรับรองมาตรฐานอาหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - 2.3 การจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้
  - 3.1 การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
  - 3.2 การทักทาย นำลูกค้าไปที่โต๊ะ และการรับคำสั่งอาหารเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม
  - 3.3 การเสิร์ฟอาหาร อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของอาหารนั้นๆ
  - 3.4 เสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่ม
  - 3.5 การเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานบนโต๊ะอาหาร
  - 3.6 การเรียกเก็บเงินจากลูกค้า มีความถูกต้อง ชัดเจน
  - 3.7 การอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าออกจากห้องอาหาร
  - 3.8 มีการประชุมทีมงานก่อนและหลังการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

## องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เกณฑ์ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 13 ตัวชี้วัด

1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้
  - 1.1 มีธรรมาภิบาลองค์กร (Organizational Governor) ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เช่น การชำระภาษี การไม่ละเมิดต่อสิทธิทางทรัพย์สินและปัญญา เป็นต้น
  - 1.2 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน (Human Rights & Fair Labor Practice) ได้แก่ การจัดสรรผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม เรื่องของความเท่าเทียมกันในการทำงาน ระบบค่าชดเชย ตอบแทน ต่างๆ เป็นต้น
  - 1.3 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ในการรับรู้ข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคูณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ)

- 1.4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนใกล้เคียง
- 1.5 ไม่มีสิ่งทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ\*\*

**2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 สร้างความตระหนักเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- 2.2 มีระบบการกำจัดขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ
- 2.3 มีระบบบำบัดน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ
- 2.4 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
- 2.5 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและน้ำ

**3. การส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน** มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด

ดังนี้

- 3.1 มีการร่วมกิจกรรมของชุมชนในการรักษาสิ่งดีงาม วัฒนธรรม ประเพณี ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ\*
  - 3.2 เป็นสมาชิกสมาคม ชมรมต่างๆ และมองหาช่องทางความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ
- อย่างต่อเนื่อง
- 3.3 สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนท้องถิ่น







# หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน

## มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

ก่อนที่จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ควรทราบคำจำกัดความของคำว่า “มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว” เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ตลอดจนการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### คำจำกัดความของมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง การกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านอาหารอันประกอบไปด้วยเรื่องของ สถานที่ปรุง ประกอบ จำหน่าย ผลิตภัณฑ์อาหารและจัดบริการอาหาร โดยคำนึงถึงเรื่องสุขลักษณะและความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

### วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

#### 1. การสร้างแบบประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในครั้งนี้ ใช้แบบประเมิน โดยมีเนื้อหาตามกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยว 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ และ 76 ตัวชี้วัด กำหนดให้เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

| ค่าคะแนน | หมายถึง     |
|----------|-------------|
| 5        | ดีมาก       |
| 4        | ดี          |
| 3        | ปานกลาง     |
| 2        | พอใช้       |
| 1        | ควรปรับปรุง |

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 2.1 หลักการวิเคราะห์

หลังจากที่คณะกรรมการลงในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการด้านธุรกิจอาหารที่ขอรับการประเมินและดำเนินการประเมินตามแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว นำแบบประเมินดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์โดยสมการ ดังนี้



$$\Sigma X = X1 + X2 + X3 + X4 + X5 + X6 + X7 + X8$$

ความหมายของสัญลักษณ์

- SX หมายถึง ค่าระดับคะแนนทั้งหมด เท่ากับ 0 - 385 คะแนน  
X1 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านสถานที่ เท่ากับ 0 - 75 คะแนน  
X2 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านอาหาร เท่ากับ 0 - 55 คะแนน  
X3 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านกระบวนการ เท่ากับ 0 - 20 คะแนน  
X4 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านบุคลากร เท่ากับ 0 - 20 คะแนน  
X5 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านภาชนะ/อุปกรณ์ เท่ากับ 0 - 35 คะแนน  
X6 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านความปลอดภัย เท่ากับ 0 - 25 คะแนน  
X7 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เท่ากับ 0 - 90 คะแนน  
X8 หมายถึง ค่าระดับคะแนนด้านการตระหนักรักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เท่ากับ 0 - 65 คะแนน

## 2.2 เกณฑ์การแปลความหมายของมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว นำค่าระดับคะแนนของแต่ละด้านที่ได้แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

### 1. สถานที่

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 68 - 75    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 60 - 67    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 53 - 59    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 45 - 52    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 44     |

### 2. อาหาร

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 50 - 55    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 44 - 40    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 39 - 34    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 33 - 38    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 32     |

### 3. กระบวนการ

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 18 - 20    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 16 - 17    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 14 - 15    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 12 - 13    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 11     |

### 4. บุคลากร

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 18 - 20    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 16 - 17    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 14 - 15    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 12 - 13    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 11     |

### 5. ภาวะ/อุปกรณ์

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 32 - 35    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 28 - 31    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 25 - 27    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 21 - 24    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 20     |

### 6. ความปลอดภัย

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 23 - 25    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 20 - 22    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 17 - 19    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 14 - 16    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 13     |





## 7. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 81 - 90    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 72 - 80    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 63 - 71    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 54 - 62    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 53     |

## 8. การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 59 - 65    |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 52 - 58    |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 46 - 51    |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 39 - 45    |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 38     |

## 9. ภาพรวมของทุกองค์ประกอบ

| ระดับคุณภาพของดัชนีชี้วัด | ร้อยละ    | ระดับคะแนน |
|---------------------------|-----------|------------|
| 1. ดีเยี่ยม (5 ดาว)       | 90 - 100  | 347 - 385  |
| 2. ดี (4 ดาว)             | 80 - 89.9 | 308 - 346  |
| 3. ปานกลาง (3 ดาว)        | 70 - 79.9 | 270 - 307  |
| 4. พอใช้                  | 60 - 69.9 | 231 - 269  |
| 5. ควรปรับปรุง            | 0 - 59.9  | 0 - 230    |

ทั้งนี้ ตัวชี้วัด ต้องประเมินผ่านระดับพอใช้ หรือ ร้อยละ 70 ขึ้นไป ทุกองค์ประกอบ ถ้าองค์ประกอบใด ไม่ผ่านระดับดังกล่าว จะไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

# เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม (2545). **คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีด้านการป้องกันและลดมลพิษร้านอาหาร** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แสงสว่างเวสต์เพรส.

กรมอนามัย, กองสุขาภิบาลอาหาร (2542) เอกสารโครงการสุขาภิบาลอาหารส่งเสริมการท่องเที่ยว **สนับสนุนเศรษฐกิจไทย Clean Food Good Taste.**

กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย. **ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร.**

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **คู่มือผู้ประกอบการร้านอาหาร.**

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **คู่มือสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร.**

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **בודักไขมัน คินน้ำใส ให้สิ่งแวดล้อม.**

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549). **การส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ.**

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544). **แผนปฏิบัติการการพัฒนาบริการท่องเที่ยวรายงานฉบับสมบูรณ์.** โดยบริษัทออร์ แพลนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด. กรุงเทพฯ.

นฤมล นันทรักษ์ (2550). **ภัตตาคารไทยในอนาคตกับการบริหารจัดการร้านอาหารให้ยั่งยืน** หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546). **เอกสารชุดอบรมทางไกลหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน** นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2546). **การพัฒนาการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม ของร้านอาหาร ภัตตาคาร** หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. **108 วิธีประหยัดพลังงาน.**

สำนักงานเลขานุการโครงการฉลากเขียว สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. **คู่มือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม ปี 2550.**







# ภาคผนวก



## // บบสำรวจ (Cheek List)

สำหรับประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว



## แบบสำรวจ (Check List) ประเมินมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

เกณฑ์การประเมินคะแนน : พิจารณาควบคู่กับหลักเกณฑ์การให้คะแนน (ส่วนที่ 2)

1 หมายถึง ควรปรับปรุง    2 หมายถึง พอใช้    3 หมายถึง ปานกลาง    4 หมายถึง ดี    5 หมายถึง ดีมาก  
องค์ประกอบที่ 1 สถานที่

| เกณฑ์                     | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|---------------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร | 1   | <b>สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ*</b><br>- สะอาด ไม่มีฝุ่นละออง คราบสกปรก ไขมัน หยากไยติดอยู่ (3)<br>- ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเตรียม/ปรุงอาหารหรือการรักษาความปลอดภัย อยู่ในพื้นที่ เช่น ขวดยาฆ่าแมลง (3)<br>- พื้นที่เพียงพอและเหมาะกับการทำงาน โดยคำนึงถึงจำนวนพนักงาน อุปกรณ์ที่ใช้และปริมาณงาน (5)<br>- จัดที่เก็บสัมภาระสำหรับพนักงาน (Locker) (5)   |       |          |
|                           | 2   | <b>พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว*</b><br>- พื้นของอาคารที่ใช้ในการประกอบหรือปรุงอาหาร จะต้องทำด้วยวัสดุแผ่นเรียบที่มีความทนทาน ไม่ดูดซึมน้ำ ไม่นองญาติให้ใช้พื้นไม้ คอนกรีต (3)<br>- อยู่ในสภาพดี มีรอยแตกร้าว/ชำรุดไม่เกิน 1/10 ของพื้นที่ พื้นครัวแห้งไม่ลื่น หรือมีน้ำขัง (3)<br>- สำหรับครัวขนาดใหญ่พื้นที่ต้องมีความลาดเอียง หรือออกแบบ/ปรับระดับพื้นเพื่อให้สามารถระบายน้ำได้ดีเพื่อไม่ให้มีน้ำขัง (5)<br>- ท่อสารหนูบโภค (เช่น สายไฟ ท่อน้ำ ท่อแก๊ส) แบบท่อลอย ตัวท่อต้องห่างจากพื้นที่ติดผนังอย่างน้อย 6 นิ้ว (5)                       |       |          |
|                           | 3   | <b>ผนังและเพดานควรทาสีอ่อนเพื่อให้อากาศสามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่ายมีแสงสว่างเพียงพอ*</b><br>- ฉากกัน ผนัง และเพดาน ต้องมีผิวเรียบ ไม่ดูดซับน้ำ ทาสีอ่อนสามารถล้างทำความสะอาดง่าย (3)<br>- ออกแบบให้แสงสว่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน วางตำแหน่งหลอดไฟไม่ให้มีโอกาสตกหล่นใส่อาหาร (3)<br>- ติดตั้งหลอดไฟในตำแหน่งที่ไม่เกิดเงาทอดตัวในลักษณะขัดขวางการทำงาน (3)<br>- มีเครื่องป้องกันหลอดไฟที่อยู่เหนือบริเวณเตรียมอาหาร (ฝาครอบใต้หลอดไฟ) (5)<br>- รอยต่อระหว่างผนังกับพื้นมีลักษณะโค้งมนไม่เป็นมุม (ควรมีแผ่นกันขอบพื้น:บัว) (5)<br>- ต้องไม่เห็นคานโผล่ออกมาบริเวณเพดาน (5) |       |          |



## องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ (ต่อ)

| เกณฑ์                     | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|---------------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร | 4   | <p>โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โต๊ะไม้ บุด้วยสแตนเลสในบริเวณที่สัมผัสอาหาร (3)</li> <li>- โต๊ะเตรียมปรุงอาหารผลิตจากวัสดุที่ปลอดภัย; ไม้ดัดซึมน้ำ; ผิวเรียบ; ทำความสะอาดได้ง่าย</li> </ul> <p>ทนการกัดกร่อน; สแตนเลสสตีล (5)</p> <p>- พื้นโต๊ะที่ใช้เตรียม ปรุงอาหาร ต้องสูงจากพื้น 60 เซนติเมตร (5)</p>  |       |          |
|                           | 5   | <p>ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน สะอาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน เช่น กระเบื้อง สแตนเลส ฯ (3)</li> <li>- เตาไฟจัดตั้งอยู่ในจุดที่มีการถ่ายเทอากาศ ไม่ตั้งอยู่กลางห้องครัว (3)</li> <li>- มีการดูแลรักษาความสะอาด เพื่อป้องกันไม่ให้สะเก็ดผง / ฝุ่นจากผนังหรือเพดานร่วงหล่นไปยังอาหาร (5)</li> </ul>  |       |          |
|                           | 6   | <p>มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีพื้นที่ของประตูและหน้าต่างและช่องระบายลมไม่น้อยกว่า 10 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ห้อง อาจเสริมด้วยระบบพัดลมดูดอากาศ (3)</li> <li>- บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการระบายอากาศให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอไม่ให้ฝุ่นละออง (3)</li> <li>- ตะแกรงที่เก็บหรือแขวนภาชนะ และจานชามทำครัวจะต้องไม่ติดตั้งไว้ใต้บริเวณฝาครอบช่องระบายอากาศ (5)</li> <li>- จัดให้มีเทอร์โมมิเตอร์สำหรับห้องครัว และควรมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (75 ฟาเรนไฮต์) มีการควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสม (5)</li> </ul>  |       |          |
| 2. สถานที่รับประทานอาหาร  | 7   | <p>สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นห้อง จะต้องสะอาดปราศจากกลิ่นหรือคราบสกปรกต่าง ๆ ไม่มีเศษขยะหรือสิ่งของใดตกหล่นที่พื้น (3)</li> <li>- เพดาน ผนังห้อง สะอาด ไม่มีฝุ่นหรือหยากไย่ (3)</li> <li>- โคมไฟ ตะเกียงหรือเทียน (ถ้ามี) สะอาด ดูปดีและมีสภาพพร้อมใช้งาน (3)</li> <li>- โต๊ะ เก้าอี้ หรืออุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการบริการ จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย (3)</li> <li>- บริเวณที่ให้แขกนั่งรอ (ถ้ามี) ต้องสะอาดเรียบร้อย (3)</li> <li>- มีสภาพชำรุด ไม่เกิน 1/10 ของพื้นที่ (3)</li> <li>- มีการวางแผนจัดที่นั่งอย่างลงตัวไม่แออัด พนักงานสามารถเดินให้บริการแขกอย่างทั่วถึง (5)</li> </ul> |       |          |

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ (ต่อ)

| เกณฑ์                    | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|--------------------------|-----|--|-------|----------|
| 2. สถานที่รับประทานอาหาร | 8   | โต๊ะ เก้าอี้ แข็งแรง เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมให้บริการ<br>- โต๊ะเก้าอี้ สำหรับรับประทานอาหารอยู่ในสภาพดีมั่นคงแข็งแรง พื้นผิวเรียบไม่หลุดลอกหรือถลอกจนก่อให้เกิดความสกปรก (3)<br>- ไม่มีคราบอาหาร หรือคราบสกปรก (3)<br>- มีการจัดโต๊ะพร้อมให้บริการ (ผ้าปูโต๊ะ, ผ้าเช็ดปาก, แก้วน้ำ, จาน, ชาม, ช้อนส้อมมีด, เครื่องปรุง, แจกัน ฯลฯ) (5)   |       |          |
|                          | 9   | มีแสงสว่างเพียงพอ*<br>- มีแสงสว่างเพียงพอที่จะมองเห็นสิ่งสกปรกได้ชัดเจน (3)<br>- ติดตั้งหลอดไฟในตำแหน่งที่ไม่เกิดเงาทอดตัวในลักษณะขัดขวางการทำงาน (5)<br>- วางตำแหน่งหลอดไฟไม่ให้มีโอกาสดกหล่นใส่อาหาร (5)<br>- ทำความสะอาดหลอดไฟสม่ำเสมอ เพื่อให้ไม่เหลือสิ่งสกปรกที่ติดหลอดไฟหลุดร่วงลงสู่อาหาร (5)  |       |          |
|                          | 10  | มีการระบายอากาศที่ดีในกรณีห้องรับประทานอาหารที่มีเครื่องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ*<br>- มีการระบายอากาศที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว ไม่มีฝุ่น ไม่มีกลิ่นคาว หากมีห้องปรับอากาศให้ติดตั้งพัดลมดูดอากาศ (3)<br>- พัดลม/แอร์/พัดลมดูดอากาศอยู่ในสภาพดีใช้การได้ดี ไม่มีฝุ่นเกาะ (5)  |       |          |
|                          | 11  | มีการกำหนด กฎระเบียบสำหรับสถานที่รับประทานอาหาร เช่น ติดเครื่องหมายห้ามต่าง ๆ<br>- จัดทำกฎระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับสถานที่รับประทานอาหาร (3)<br>- มีป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความแจ้ง และติดไว้ในที่เห็นได้ชัดเจน (5)  |       |          |
| 3. ห้องสุขา              | 12  | สุขามีความสะอาด ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ*<br>- พื้น ผนัง เพดาน โถส้วม ที่กอดโถส้วมสะอาด ไม่มีคราบสกปรก อยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ พื้นห้องส้วมแห้ง หรือไม่ลื่น ไม่มีน้ำขัง (3)<br>- ถังรองรับมูลฝอย สะอาด มีฝาปิด อยู่ในสภาพดี ไม่รั่วซึม ตั้งอยู่ในบริเวณอ่างล้างมือหรือบริเวณใกล้เคียง (3)<br>- สภาพท่อระบายสิ่งปฏิกูลและถังเก็บกักไม่รั่ว แตก หรือชำรุด (3)<br>- ประตูที่จับเปิด-ปิด และที่ล็อกคานในสะอาดอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ (3)<br>- มีการระบายอากาศดี มีช่องระบายอากาศไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของพื้นที่ห้องหรือมีเครื่องระบายอากาศ (3)<br>- มีการจัดทำระบบที่ไม่ใช้สัมผัสผู้ส่งมอบมูลฝอยเพื่อช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคได้ดี (5)<br>- จัดให้มีการทำความสะอาด และระบบการควบคุมตรวจตรา เป็นประจำควรทำความสะอาดอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง (5) |       |          |





## องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ (ต่อ)

| เกณฑ์                     | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|---------------------------|-----|--|-------|----------|
| 1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร | 13  | สุขาแยกการใช้ ชาย-หญิง แยกห้องน้ำพนักงาน-ลูกค้า*<br>- การแยกเป็นห้องส้วมสำหรับชาย-หญิง อย่างน้อย 1 ห้อง โดยมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน (3)<br>- จำนวนห้องส้วมในร้านอาหาร ต้องจัดให้มีส้วมที่ถูกสุขลักษณะและต้องจัดให้มีเครื่องสุขภัณฑ์ไว้ตามจำนวนอันสมควร แต่ต้องไม่น้อยกว่าอัตราที่กำหนดไว้ (ดูเอกสารประกอบ) (5)<br>- มีการแยกห้องน้ำระหว่างพนักงานและลูกค้า (5)   |       |          |
|                           | 14  | สุขาตั้งอยู่ในส่วนพื้นที่เหมาะสมของสถานจำหน่ายอาหารและไม่มีประตูเปิดสู่บริเวณเตรียมปรุงฯ*<br>- ไม่มีประตูหรือช่องทางที่ติดต่อกับบริเวณที่เตรียม ปรุง อาหาร หรือเก็บอาหารทุกชนิด (3)<br>- บริเวณที่ตั้งส้วมต้องไม่อยู่ที่ลับตา/เปลี่ยว (5)  |       |          |
|                           | 15  | มีอ่างล้างมือที่ใช้งานได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา*<br>- อ่างล้างมือ ก๊อกน้ำ กระจก สะอาด ไม่มีคราบสกปรก อยู่ในสภาพดีและใช้งานได้ระบบปิด-เปิดน้ำ (3)<br>- มีกระดาษชำระและสบู่ล้างมือเพียงพอต่อการใช้งานตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ (3)<br>- ก๊อกน้ำ และถังขยะ ทุกอันที่ให้บริการในห้องน้ำจะต้องจัดทำระบบที่ไม่ใช้มือสัมผัสเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค (5)<br>- ร้านอาหารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าควรจัดให้มีอ่างล้างมือสำหรับลูกค้าภายในร้าน (5) |       |          |

## องค์ประกอบที่ 2 อาหาร

| เกณฑ์         | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|---------------|-----|--|-------|----------|
| 1. เนื้อสัตว์ | 16  | สด สะอาด ถูกสุขอนามัย*<br>- เลือกซื้อจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น ตลาดสดหน้าซ้อ หรือ ตลาดที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภาครัฐ (3)<br>- เลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสถานที่ผลิตอาหารที่ได้การรับรองระบบคุณภาพอาหาร ได้แก่ Q Brand, GMP หรือ HACCP เป็นต้น (5)  |       |          |
|               | 17  | ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน*<br>- ก่อนนำไปปรุงต้องล้างให้สะอาด โดยเฉพาะสิ่งสกปรกที่ติดมากับไขมัน ก่อนนำมาเก็บไว้ในตู้เย็น ไม่แช่เนื้อสัตว์ในน้ำ (3)<br>- ในแต่ละชั้นควรมีถาดป้องกันน้ำที่หยดจากเนื้อสัตว์ซึ่งอาจสามารถถ่ายเทไปสู่อาหารชนิดอื่นได้ (3)<br>- มีการจัดวางอาหารอย่างเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน แยกประเภทอาหารไม่ให้ปะปนกัน (5) |       |          |

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร (ต่อ)

| เกณฑ์                          | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|--------------------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. เนื้อสัตว์                  |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บในภาชนะปิดสนิท ป้องกันการดูดกลิ่นและควรแยกอาหารสดจำพวกเนื้อ สัตว์ปีก และอาหารทะเลออกจากอาหารสุก (5)</li> <li>- เก็บรักษาเนื้อสัตว์ในตู้เย็นเพียงแค่ 70 เปอร์เซ็นต์ของเนื้อที่ในตู้เย็น (5)</li> </ul>  |       |          |
|                                | 18  | <p><b>เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียส</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อสด จะต้องเก็บในอุณหภูมิต่ำกว่า 0 °C ในขณะที่เนื้อสัตว์ที่อยู่ในระหว่างรอการปรุงให้เก็บในอุณหภูมิตู้เย็น คือ 5-7 °C (3)</li> <li>- ตู้เย็นต้องทำด้วยวัสดุที่มีผิวเรียบ มีสภาพดี ประตูและขอบยางมีสภาพดี สะอาดไม่มีน้ำแข็งเกาะหนาเกินกว่า 1 นิ้ว (5)</li> <li>- มีการติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์ในบริเวณที่สามารถอ่านอุณหภูมิได้ตลอดเวลาจากภายนอก (5)</li> </ul>   |       |          |
| 2. ผักผลไม้                    | 19  | <p><b>สด สะอาด ถูกสุขอนามัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เลือกซื้อจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น ตลาดสดหน้าชื่อหรือตลาดที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภาครัฐ (3)</li> <li>- เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพอาหาร ได้แก่ Q Brand ผักปลอดสารพิษ ผักกางมุง ผักอนามัย เป็นต้น (5)</li> </ul>  |       |          |
|                                | 20  | <p><b>ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวิธีการทำให้สารพิษตกค้างในผักลดน้อยลง ด้วยวิธีการต่างๆ ก่อนนำประกอบอาหารรับประทาน (3)</li> <li>- จำแนกเป็นสัดส่วน มีการติดป้ายชี้บ่งเพื่อแสดงชื่อ และวันที่นำเข้า (ล้างชื่อ) (5)</li> </ul>   |       |          |
|                                | 21  | <p><b>จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวิธีการในการเก็บรักษาที่เหมาะสมกับประเภทของผัก ผลไม้ชนิดนั้นๆ (ดูเอกสารประกอบ) (5)</li> </ul>  |       |          |
| 3. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง | 22  | <p><b>น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม สะอาด ถูกสุขอนามัย จัดเก็บถูกสุขลักษณะ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขวด/ถังที่ใช้บรรจุต้องสะอาดบริเวณฝาปิด ต้องไม่มีคราบปนเปื้อน ฝาต้อง ปิดสนิท มีแผ่นพลาสติกปิดฝาทิ้งชั้นหนึ่ง (3)</li> <li>- รายละเอียดบนฉลากครบถ้วน เช่น ชื่อและที่ตั้งของผู้ผลิต ปริมาตรสุทธิ โดยเฉพาะต้องมีเครื่องหมาย อย. (5)</li> <li>- การปรุงร น้ำดื่ม น้ำบริโภค จะต้องนำมาปรุงโดยวิธีการต้ม การกรองที่ถูกหลักเพื่อให้ได้น้ำดื่มที่สะอาดเหมาะสมในการบริโภค (3)</li> <li>- ภาชนะจัดเก็บน้ำดื่ม/เครื่องดื่มต้องจัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดมีก๊อกรหรือทางเท้าน้ำริน หรือภาชนะดักที่มีด้ามยาว (5)</li> <li>- จัดตั้งวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. (5)</li> </ul> |       |          |



## องค์ประกอบที่ 2 อาหาร (ต่อ)

| เกณฑ์                          | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|--------------------------------|-----|--|-------|----------|
| 3. น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม/น้ำแข็ง | 23  | น้ำแข็งสะอาด ถูกสุขอนามัยมีเครื่องหมายรับรองทางราชการโรงงานได้รับการรับรองเรื่อง (GMP)*<br>- เลือกผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง อย.แต่ยังไม่ได้รับ GMP (3)<br>- เลือกผลิตภัณฑ์มีเครื่องหมายรับรองทางราชการ หรือโรงงานได้รับการรับรอง GMP (5)   |       |          |
|                                | 24  | เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ไม่นำอาหารผัก ผลไม้หรือสิ่งอื่นใดมาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อบริโภค*<br>- ถังน้ำแข็งต้องเป็นถังที่บรรจุน้ำแข็งอย่างเดียวยกเว้นให้มีได้เฉพาะที่ตักน้ำแข็งมีด้ามเพื่อใช้ตักน้ำแข็งเท่านั้น (3)<br>- ไม่นำอาหารผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใดมาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อบริโภค (3)<br>- ภาชนะที่ใช้เก็บสามารถล้างทำความสะอาดได้ง่าย และต้องมีฝาปิดมิดชิด (3)<br>- ภาชนะที่ใช้ตักต้องมีด้ามยาว เพื่อหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนขณะตักน้ำแข็ง (3)<br>- ภาชนะที่บรรจุน้ำแข็งมีความสะอาดไม่มีตะกอนอยู่ก้นถัง และมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ (5)<br>- ไม่ตั้งวางถังบรรจุน้ำแข็งอยู่บนพื้น ทางเท้าใกล้ถังขยะ หรือห้องน้ำ (5) |       |          |
| 4. สารปรุงแต่ง                 | 25  | มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการหรือเลขสารบบอาหาร (อย.กำกับ)*<br>- ฉลาก จะต้องแสดงชื่อเครื่องปรุงรสอาหารน้ำหนักสุทธิ/ปริมาณสุทธิเป็นระบบเมตริก<br>- ส่วนประกอบ เครื่องหมายมาตรฐาน ( อย./หรือ มอก.) ชื่อ และที่ตั้ง สถานที่ผลิต วัน เวลาที่ผลิตหมดอายุ<br>- ต้องสะอาด ไม่มีตะกอน มีลักษณะเป็นเนื้อเดียวกัน หรือลักษณะตามธรรมชาติของเครื่องปรุงรสอาหาร  |       |          |
|                                | 26  | มีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับประเภทสารปรุงแต่งนั้น ๆ และมีระบบการหมุนเวียนการใช้<br>อย่างมีประสิทธิภาพ*<br>- จัดเก็บและจัดวางแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทไม่ปะปนกับสารอื่นที่บริโภคไม่ได้<br>- ภาชนะที่ใช้ใส่เครื่องปรุงเช่น น้ำผสมสายชู น้ำจิ้มที่มีฤทธิ์กัดกร่อนได้ ต้องใช้ภาชนะแก้ว กระเบื้องเคลือบ พร้อมทั้งฝาปิด<br>- ซ่อนดักควรใช้กระเบื้องเคลือบขาวถ้าใช้สแตนเลสควรเป็นชนิด 18-8<br>- สารปรุงแต่งอาหารที่ไม่มีฤทธิ์กัดกร่อนเช่น น้ำตาล ควรเก็บในภาชนะที่สะอาด สามารถทำความสะอาดได้ง่าย มีฝาปิด  |       |          |

### องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ

| เกณฑ์                          | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|--------------------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. การเตรียมปรุงอาหาร          | 27  | ไม่เตรียมปรุงอาหาร บริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ/ส้วม ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้น*<br>- ห้องส้วมไม่ควรเปิดประตูไปทางบริเวณเตรียม เก็บ หรือ เสริฟอาหาร (3)<br>- โต๊ะปรุงอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (5)  |       |          |
|                                | 28  | ทำให้อาหารสุกโดยใช้ความร้อนหรืออุณหภูมิสูงที่พอเหมาะไม่วางอาหารนานเกิน 2 ชั่วโมง*<br>- ปรุงอาหารอยู่ที่อุณหภูมิ 73.88 องศาเซลเซียส<br>- อาหารที่ประกอบปรุงเสร็จแล้วควรรีบนำไปเสิร์ฟทันทีสำหรับอาหารที่รอเสิร์ฟนานกว่า 2 ชั่วโมง จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม   |       |          |
| 2. การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ | 29  | อาหารที่รอเตรียมเสิร์ฟควรมีระบบที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม*<br>- อาหารปรุงสำเร็จ ต้องเก็บในตู้ หรือภาชนะที่สะอาด มีฝาปิดป้องกันสัตว์นำโรคได้<br>- สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องอยู่ห่างจากที่ล้างมือ หรืออ่างล้างอุปกรณ์อย่างน้อย 1 เมตร<br>- มีระบบป้องกันการปนเปื้อนจากการปฏิบัติโดยลูกค้า เช่น มีที่กันน้ำลาย หรือช้อนกลางสำหรับตักแบ่ง   |       |          |
|                                | 30  | มีการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการปนเปื้อนระหว่างการขนส่งอาหารจากครัวไปสู่โต๊ะอาหาร*<br>- ติดป้ายห้ามผู้ไม่เกี่ยวข้องในการเตรียมและเสิร์ฟอาหารเข้ามาในบริเวณครัว<br>- พนักงานที่ขนย้ายอาหารต้องแต่งตัวเรียบร้อย ไม่สวมรองเท้าแตะระหว่างปฏิบัติงาน รวบผมเรียบร้อย ๆ<br>- เส้นทางเคลื่อนย้ายอาหารจะต้องไม่มีความเสี่ยงจากการปนเปื้อน<br>- มียุทธวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการปนเปื้อนสู่อาหารระหว่างการขนย้ายและการพักรออาหาร เช่น การใช้ภาชนะที่มีฝาปิด |       |          |



## องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร

| เกณฑ์             | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|-------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. ผู้สัมผัสอาหาร | 31  | <p>มีสุขนิสัยที่ดีในการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร (ผู้ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร)*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวมเสื้อผ้าที่สะอาด และสวมเสื้อมีแขน และสวมชุดกันเปื้อนที่สะอาด มีสีอ่อนเพื่อให้สังเกตเห็นความสกปรกได้ง่าย (3)</li> <li>- สวมหมวกคลุมหรือตาข่ายคลุมผมขณะเตรียม ประกอบ ปรุง อาหาร (3)</li> <li>- สวมรองเท้าหุ้มส้น ไม่ควรสวมรองเท้าแตะ (3)</li> <li>- เครื่องประดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นาฬิกาข้อมือ และแหวนไม่ควรสวมใส่ (3)</li> <li>- มีหลักฐานการจัดทำรายงานบันทึกผลการตรวจสอบสุขลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหารอย่างสม่ำเสมอ ให้ตรวจสอบได้ (5)</li> </ul>   |       |          |
|                   | 32  | <p>มีสุขภาพดีไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง และมีหลักฐานการตรวจสอบสุขภาพประจำปี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อมีบาดแผล ให้ใช้พลาสติกปิดแผลให้เรียบร้อยและหากจำเป็นต้องสัมผัสอาหารให้สวมถุงมือทุกครั้ง</li> <li>- เมื่อมีโรคติดต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรคท้องร่วง ควรหยุดพักอยู่บ้านจนกว่าจะหาย</li> <li>- ผู้สัมผัสอาหารทุกคนมีหลักฐานใบรับรองแพทย์ (ประเภททั่วไป 5 โรค)</li> <li>- ผู้ปรุงอาหารผ่านการตรวจจุงจาะ/ตรวจเพาะเชื้อจากช่องทวารหนัก/เอ็กซเรย์ปอดเพื่อคัดกรอง Food-borne disease carrier</li> </ul>  |       |          |
|                   | 33  | <p>มีสุขนิสัยที่ดี ในระหว่างการเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่ายและ เสริฟอาหาร*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกครั้งที่ไอหรือจาม ควรใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปาก จมูก และควรอยู่ห่างจากบริเวณที่มีอาหารปรุงสุกแล้ววางอยู่</li> <li>- ไม่พูดคุย ไม่สูบบุหรี่ในขณะที่กำลังประกอบ-ปรุงอาหาร</li> <li>- การชิมอาหาร ให้ตักอาหารใส่ถ้วยเล็ก ๆ แล้วใช้ช้อนหรือส้อมชิมอาหารโดยเฉพาะ</li> <li>- ไม่ใช่มือหยิบจับอาหารโดยตรง ควรใช้ช้อน ทัพพี คีมคีบอาหาร หรือถุงมือสำหรับหยิบจับอาหาร</li> <li>- ขณะประกอบปรุง สิร์ฟอาหารต้องไม่ทำมือให้สกปรก เช่น แคะจมูก เกาศีรษะลูบหน้าหรือสัมผัสอวัยวะส่วนต่างๆ ของร่างกาย</li> <li>- การหยิบจับภาชนะ ต้องจับให้ถูกหลัก คือไม่สัมผัสกับส่วนที่สัมผัสกับอาหาร</li> <li>- มีการกำหนดและจัดทำข้อปฏิบัติสำหรับพนักงาน</li> </ul> |       |          |

### องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร (ต่อ)

| เกณฑ์             | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|-------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. ผู้สัมผัสอาหาร | 34  | <p>มีการพัฒนาบุคลากรด้านสุขาภิบาลอาหารและการบริการฯ อย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการดำเนินการอบรมพนักงานใหม่/ปฐมนิเทศอย่างเหมาะสมเพื่ออธิบายถึงระเบียบวินัยต่างๆ ลำดับขั้นตอนในการทำงาน</li> <li>- มีหลักฐานการอบรม/พัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เช่น บันทึกสรุปผลการประชุม ใบประกาศนียบัตร วุฒิบัตรฯ</li> <li>- มีแผนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</li> <li>- มีการสร้างคู่มือขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน</li> <li>- จัดทำทะเบียนพนักงานและมีระบบการประเมิน/ตรวจสอบ ที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul> |       |          |

### องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์

| เกณฑ์             | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|-------------------|-----|--|-------|----------|
| 1. วัสดุที่ใช้งาน | 35  | <p>ภาชนะและอุปกรณ์ใช้ในงานทุกชั้นตอนต้องผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาชนะที่ใส่เครื่องปรุง ต้องทำด้วยวัสดุทนการกัดกร่อนได้ดี เช่น กระจ่างเคลือบขาว สแตนเลส มีฝาปิด*</li> <li>- เชียงต้องอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุดหรือแตกเป็นร่องไม่มีเชื้อราเขียงและมีดต้องแยกใช้ระหว่างอาหารสดอาหารปรุงสุกและผลไม้</li> <li>- ช้อน ส้อม ตะเกียบ ต้องทำด้วยวัสดุไม่เป็นพิษ ตะเกียบควรเป็นไม้ไม่ดกแดงสี หรือเป็นพลาสติกสีขาวหรือครีม</li> <li>- ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหาร ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยไม่ถูกกัดกร่อนด้วยอาหารที่มีความเป็นกรดสูง หรืออาหารร้อน ได้แก่</li> <li>- ภาชนะกระจ่าง เซรามิก หรือ ภาชนะสแตนเลสตีล</li> </ul> |       |          |



## องค์ประกอบที่ 5 ภาวะ/อุปกรณ์

| เกณฑ์             | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|-------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. วัสดุที่ใช้งาน | 36  | <p><b>ประเภทวัสดุของภาวะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาชนะมีผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย ไม่มีร่อง ซอก หรือมุม ปากไม่แคบ ก้นไม่ลึก (3)</li> <li>- แก้วน้ำเป็นชนิดที่ไม่แตกแตงสี ปากไม่แคบ ไม่มีก้นลึก * (5)</li> <li>- อยู่ในสภาพที่ดี ไม่แตกกะเทาะ เป็นสนิม หรือมีร่องรอยถูกกัดกร่อน * (5)</li> <li>- หม้อ กระทะ เลือกใช้อลูมิเนียม หรือ สเตนเลสแบบที่ไม่รอยตะเข็บ และไม่เป็ร่อง (บัดกรี) (5)</li> <li>- เลือกซื้อ ภาชนะเมลามีนที่ได้มาตรฐานและการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ อยู่ในสภาพดี (5)</li> <li>- นำถุงพลาสติกมารองกล่องโฟมก่อนบรรจุอาหาร รวมทั้งไม่ควรนำกล่องโฟมที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่หรือมาใช้ซ้ำ (5)</li> <li>- เลือกเซรามิกชนิดที่ไม่มีสวดลายหรือลายพิมพ์บนเคลือบ โดยเฉพาะบริเวณก้นภาชนะที่ต้องสัมผัสกับอาหาร (5)</li> </ul> |       |          |
| 2. การทำความสะอาด | 37  | <p><b>ใช้เครื่องมือล้างภาชนะที่มีประสิทธิภาพหรือ ล้างอุปกรณ์ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน</b></p> <p><b>การล้างภาชนะอุปกรณ์ที่ถูกหลักสุขาภิบาล คือการล้าง 3 ขั้นตอน (3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำภาชนะอุปกรณ์ มาคว่ำไว้บนแคร์ ตะกร้า ที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. โดยนำไปผึ่งในที่ ๆ มีแดดส่อง ห้ามใช้ผ้าเช็ด (5)</li> <li>- ทำการสวอปภาชนะ ตรวจวิเคราะห์ความสะอาดทางห้องปฏิบัติการด้วย (5)</li> </ul>   |       |          |
|                   | 38  | <p><b>อุปกรณ์การล้างทำความสะอาดต้องอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่างที่ใช้ล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่มีความสูงพอเหมาะในการยืนล้างและต้องมีอย่างน้อย 2 อ่าง เพื่อใช้ล้างภาชนะอย่างน้อย 3 ขั้นตอน ถ้ามี 2 อ่าง ในอ่างที่ 2 ต้องล้างด้วยน้ำไหลตลอดเวลา แต่ถ้าไม่ได้ล้างด้วยน้ำไหลควรมีอย่างน้อย 3 อ่าง ถ้าใช้อ่างล้างภาชนะที่ไม่มีท่อระบายน้ำควรมีอย่างน้อย 3 ไบ</li> <li>- ในกรณีล้างภาชนะด้วยเครื่องให้พิจารณาจากคะแนนในตัวชี้วัดที่ 36</li> </ul>  |       |          |
|                   | 39  | <p><b>ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี และต่อเข้าสู่บ่อตกไขมัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีท่อระบายหรือรางระบายน้ำที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ไม่แตกร้าว ไม่อุดตัน</li> <li>- ติดตั้งบ่อตกไขมันไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรง</li> <li>- มีการทำความสะอาดท่อและรางระบายน้ำเป็นประจำ</li> </ul>   |       |          |

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์ (ต่อ)

| เกณฑ์           | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|-----------------|-----|--|-------|----------|
| 3. การเก็บรักษา | 40  | <p>การเก็บรักษา ต้องอยู่ในสถานที่ที่ถูกสุขลักษณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บเฉพาะภาชนะอุปกรณ์ที่ฝั่งแห้งดีแล้วเท่านั้น ไม่นำอุปกรณ์ที่ยังเปียกอยู่มาเก็บ</li> <li>- บริเวณที่เก็บอุปกรณ์ต้องสะอาด ไม่เปียกชื้น ไม่มีสัตว์นำโรคมารบกวน และไม่เก็บในบริเวณเดียวกับที่ใช้เก็บสารเคมีอันตราย</li> <li>- จัดเก็บอย่างเป็นระบบ เหมาะสมกับประเภท และชนิดอุปกรณ์ เช่น ช้อน ส้อม ตะเกียบ โดยเอาส่วนที่ตักอาหารลงล่าง และให้ส่วนที่เป็นตามซี่บนบน จาน ชาม หรือแก้ว ให้คว่ำไว้บนตะแกรงหรือตะกร้าที่สะอาด เครื่องครัวเครื่องใช้ที่มีหูแขวน เช่น หม้อ กระทะ ให้หันเอาส่วนที่ใส่อาหารเข้าผนัง ตะหลิว ทัพพี ให้หันด้ามจับไปทางเดียวกัน</li> </ul> |       |          |
|                 | 41  | <p>เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดที่ดีเพื่อป้องกันการปนเปื้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีตู้ ชั้น หรือกล่องพลาสติกที่มีฝาปิดมิดชิดสำหรับบรรจุภาชนะที่ทำความสะอาดแล้ว</li> <li>- มีการจำแนกหมวดหมู่ตามประเภทภาชนะพร้อมติดป้ายข้อความ/สัญลักษณ์</li> </ul>  |       |          |





## องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย

| เกณฑ์      | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|------------|-----|---|-------|----------|
| 1. สถานที่ | 42  | ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข รวมทั้งกฎระเบียบอื่น ๆ<br>- มีใบอนุญาตฯ แต่ไม่ได้ติดตั้งไว้ในสถานที่เห็นได้ชัดเจนต้องเรียกหา (3)<br>- แสดงใบอนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารติดตั้งไว้ในสถานที่เห็นได้อย่างชัดเจน (5)  |       |          |
|            | 43  | มีความปลอดภัยในการให้บริการ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีมลภาวะ*<br>- สถานที่ตั้ง ต้องอยู่ในที่ที่ไม่ทำให้อาหารที่ผลิตเกิดการปนเปื้อนได้ (รายละเอียดดูเอกสารประกอบ)   |       |          |
|            | 44  | มีระบบการป้องกันสัตว์และแมลงต่าง ๆ<br>- ติดตั้งอุปกรณ์ที่ป้องกันสัตว์และแมลง เช่น มุ้งลวดม่านพลาสติก ตะแกรงหรือฝาครอบกันสัตว์ทางทอระบายน้ำ (3)<br>- การใช้สารเคมีเพื่อกำจัดและควบคุมสัตว์แมลงนำโรค โดยต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของมนุษย์ (5)<br>- การใช้วิธีกล ได้แก่ การใช้กับดัก กาว หรือติดตั้งอุปกรณ์ดักจับแมลงไฟฟ้า (5)  |       |          |
|            | 45  | มีระบบการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย แก๊ส ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น<br>- การเลือกถังแก๊ส ควรเลือกใช้ถังแก๊สหุงต้มที่มีเครื่องหมายของผู้ผลิต มีตราสัญลักษณ์เครื่องหมายรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) มีการปิดผนึกบนวาล์วหัวถังแก๊ส ระบุวันเดือน ปี การทดสอบถึงครั้งสุดท้ายซึ่งไม่ควรเกิน 5 ปี อยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่บุบ ไม่บวม หรือเป็นสนิม (3)<br>- การติดตั้งถังแก๊สควรติดตั้งถังแก๊สบนพื้นที่ราบและแข็งแรง ไม่เอียงหรือล้มถังแก๊สควรติดตั้งเตาแก๊สหุงต้มห่างจากถังแก๊สหุงต้มประมาณ 1.5-2 เมตร ในที่ที่อากาศถ่ายเทสะดวกและอยู่ในบริเวณที่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างรวดเร็ว ไม่กีดขวางทางเข้าออก ไม่ควรถังแก๊สในห้องใต้ดินหรือพื้นที่ที่ต่ำกว่าระดับพื้นดิน สำหรับสถานที่ซึ่งมีปริมาณรวมกันทั้งหมดเกิน 500 ลิตร ต้องติดตั้งเครื่องส่งเสียงดัง เมื่อเกิดแก๊สรั่วอย่างน้อย 1 เครื่อง (รายละเอียดดูตามคู่มือ) (3)<br>- ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ 1 เครื่องต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกระยะไม่เกิน 45 เมตร การติดตั้งต้องให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร ในที่มองเห็นสามารถอ่านคำแนะนำการใช้ได้ (5)<br>- ติดตั้งเครื่องป้องกันกระแสน้ำและพิคัดตัดกระแสของบริภัณฑ์ การต่อลงดินของบริภัณฑ์ฯ (5) |       |          |

องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย (ต่อ)

| เกณฑ์      | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|------------|-----|---|-------|----------|
| 1. สถานที่ | 46  | <p>มีการฝึกซ้อม เตรียมความพร้อมต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ถังก๊าซ รวมทั้งเครื่องดับเพลิง ว่าอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (3)</li> <li>- พนักงานในครัวสามารถสาธิตวิธีการใช้เครื่องดับเพลิงพร้อมทั้งวิธีการดูแลรักษาได้ (4)</li> <li>- มีการฝึกซ้อมป้องกันภัยอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งเอกสารหลักฐาน บันทึกการฝึกซ้อม (5)</li> </ul> |       |          |

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว

| เกณฑ์           | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ                |
|-----------------|-----|---|-------|-------------------------|
| 1. ผู้ให้บริการ | 47  | <p>ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบของร้านที่สะอาดเรียบร้อย แสดงถึงภาพพจน์ที่ดี</li> <li>- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเคารพและกล่าวคำทักทายแขก (ตามมาตรฐานที่ห้องอาหารตั้งไว้)</li> <li>- พนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการเมื่อลูกค้าเรียกหาได้อย่างทันท่วงที</li> </ul>                                      |       |                         |
|                 | 48  | <p>มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่ชัดเจนเป็นธรรม*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คำนึงถึงการแสดงภาพลักษณ์และกำหนดราคา (3)</li> <li>- รูปแบบการจัดทำเมนู (ลักษณะและขนาดตัวอักษร, รูปภาพที่แสดง) มีความชัดเจน (3)</li> <li>- แบ่งประเภทหมวดหมู่และประเภทอาหารที่เหมาะสม (5)</li> <li>- ความเหมาะสมในการใช้งานและการจัดเก็บ (5)</li> <li>- จัดทำเมนู 2 ภาษา หรือมากกว่า (ไทย-อังกฤษ) (5)</li> </ul> |       | เมนูอาหารมีเพียงภาษาไทย |
|                 | 49  | <p>สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ 1 คน (3)</li> <li>- มีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนพนักงานต้อนรับ (5)</li> </ul>  |       |                         |
|                 | 50  | <p>มีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแนะนำอาหารเด่น หรือเมนูแนะนำของทางร้านได้ (3)</li> <li>- สามารถบอกรสชาติ ปริมาณ วิธีการปรุง เครื่องเคียงของเมนูของอาหารแต่ละชนิดและส่วนประกอบสำคัญของแต่ละรายการได้</li> </ul>  |       |                         |



## องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

| เกณฑ์               | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|---------------------|-----|---|-------|----------|
| 1. ผู้ให้บริการ     | 51  | <p>ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เรียบร้อย*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการปรุงและเสิร์ฟอาหารโดยประมาณ (โดยพิจารณาจากประเภทอาหารจำนวนลูกค้าเป็นต้น)</li> <li>- มีความรู้เกี่ยวกับการลำดับอาหารเช่น อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารจานหลัก ฯลฯ ระยะเวลาในการประกอบอาหาร</li> <li>- มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายการอาหารที่ต้องใช้ระยะเวลาปรุงนาน และอาจแนะนำอาหารเรียกน้ำย่อย หรือของว่างอื่นๆ ให้ลูกค้าเลือกระหว่างรอรายการอาหารหลัก</li> </ul>  |       |          |
| 2. สถานที่ให้บริการ | 52  | <p>มีระบบการบริหารจัดการปัญหาด้านการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถบอกขั้นตอน /แนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่พอใจของแขกได้อย่างเหมาะสม (3)</li> <li>- มีการจัดทำใบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (3)</li> <li>- มีการดำเนินการจัดทำแนวทาง/วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้า (5)</li> <li>- มีหลักฐานการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ (5)</li> <li>- ขอร้องเรียนจากลูกค้าจะต้องนำไปสู่การรับรู้ของพนักงานที่เกี่ยวข้อง (ดูจากรายงานการประชุมพนักงาน ฯลฯ) (5)</li> </ul>  |       |          |
|                     | 53  | <p>สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวรวมถึงวิธีการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้ (3)</li> <li>- สามารถให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว เช่น กิจกรรม มหกรรม เทศกาลต่างๆ ได้ (3)</li> <li>- จัดทำมุมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ (5)</li> <li>- จัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ไทย/อังกฤษ) (5)</li> <li>- จัดให้มีแผนที่ท่องเที่ยว (5)</li> </ul>   |       |          |
|                     | 54  | <p>มีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่ตั้งมองเห็นชัดเจน ทำเลที่ตั้งควรหาง่าย ถ้าเป็นที่ตั้งภายนอกอาคารทำเลหรือป้ายต้องชัดเจนมองเห็นในระยะไกล (3)</li> <li>- เข้าถึงได้ง่าย ที่ตั้งต้องสะดวกต่อลูกค้าที่จะมาใช้บริการ ทางเข้า/ทางออก สะดวกไม่ไกลป้ายรถประจำทาง รถไฟฟ้า รถใต้ดิน</li> <li>- มีที่จอดรถเพียงพอ ที่ตั้งของร้านใกล้ที่จอดรถ มีพนักงานให้บริการ (5)</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆให้แก่ลูกค้า ได้แก่ เก้าอี้สำหรับเด็กเล็ก การรับจองโต๊ะอาหาร</li> <li>- ล้วงหน้า การบริการรับฝากของ สนามเด็กเล่น อินเทอร์เน็ต มุมอ่านหนังสือ ฯ (อย่างน้อย 3 อย่าง) (5)</li> </ul> |       |          |

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

| เกณฑ์                              | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|------------------------------------|-----|--|-------|----------|
| 2. สถานที่ให้บริการ                | 55  | มีหลักฐานแสดงการรับรองมาตรฐานอาหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>- มีหลักฐานแสดงการรับรองมาตรฐานอาหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังคงอยู่ในช่วงระยะเวลาในการรับรอง (3)<br>- ได้รับรางวัลต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (5)   |       |          |
|                                    | 56  | มีการจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ<br>1. อาคาร ได้แก่ ทางเข้าสู่อาคาร ประตู ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่ล้างมือ<br>2. สถานที่ ได้แก่ ที่จอดรถ ทางสัญจร/3. บริการสาธารณะ ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์สาธารณะ  |       |          |
| 3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม | 57  | การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม<br>- พนักงานบริการต้องเริ่มปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาเปิดให้บริการอย่างน้อย 1 ชั่วโมง<br>- จัดโต๊ะ เก้าอี้ให้อยู่ในสภาพพร้อมรับลูกค้าได้ทันที อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้บนโต๊ะ ถูกจัดวางเรียบร้อย<br>- จัดให้มีตู้หรือโต๊ะเก็บอุปกรณ์ประจำ สเตชัน เพื่อความสะดวกในการบริการลูกค้า<br>- การเตรียมตัวของพนักงาน จัดแต่งกายให้เรียบร้อย ก่อนเวลาเปิดบริการไม่น้อยกว่า 15 นาที   |       |          |
|                                    | 58  | การทักทาย นำลูกค้าไปที่โต๊ะ และการรับคำสั่งอาหารเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม<br>- การต้อนรับจะเริ่มจากการสวัสดีทักทายลูกค้า สอบถามความต้องการ จำนวนลูกค้า จองไว้หรือไม่ แล้วนำลูกค้าไปนั่งโต๊ะ<br>- ที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เลื่อนเก้าอี้และเชิญลูกค้านั่ง<br>- พนักงานเสิร์ฟนำเมนูให้กับลูกค้า โดยเข้าทางขวาและยื่นให้ด้วยมือขวา ถ้ามีสุขภาพสตรีจะยื่นให้สุขภาพสตรีก่อน<br>- โบรรับคำสั่งอาหาร ต้องประกอบด้วย วัน เดือนปี หมายเลขโต๊ะ รายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ชื่อหรือหมายเลขของพนักงานผู้รับคำสั่ง หมายเหตุความต้องการพิเศษ เช่น ไม่เผ็ด<br>- แนะนำรายการอาหารที่ขึ้นชื่อของห้องอาหาร และรายการอาหารอื่นๆ ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของแขก<br>- เมื่อลูกค้าสั่งอาหารแล้ว พนักงานจะต้องขออนุญาตทวนรายการอาหารทั้งหมดให้ลูกค้าฟังเพื่อป้องกันการผิดพลาด |       |          |



## องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

| เกณฑ์                              | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|------------------------------------|-----|--|-------|----------|
| 3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม | 59  | <p><b>การเสิร์ฟอาหาร อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของอาหารนั้น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อาหารจานเดียว ถือถาดด้วยมือซ้าย เข้าไปทางด้านขวาของลูกค้า ใช้มือขวาจับจานอาหารวางตรงหน้าลูกค้าอย่างนุ่มนวล</li> <li>- การเสิร์ฟสลัด ที่เป็นอาหารรับประทานร่วมกับอาหารจานหลัก จะเสิร์ฟด้านซ้ายของลูกค้า</li> <li>- การเสิร์ฟอาหารที่เป็นจานกลางให้ลูกค้ารับประทานร่วมกัน เช่น แกง จะมีการจัดเตรียมช้อนกลาง ทัพพี ถ้วยแบ่ง ไว้ให้ลูกค้า</li> <li>- การเสิร์ฟอาหารที่อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ เช่น อาหารประเภทหม้อไฟ พนักงานจะต้องกล่าวขอโทษลูกค้าให้ลูกค้าทราบว่าเสิร์ฟอาหารหม้อไฟ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้</li> </ul>  |       |          |
|                                    | 60  | <p><b>เสิร์ฟเครื่องดื่ม อย่างถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของเครื่องดื่ม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีทักษะในการเสิร์ฟโดยใช้หลักการเสิร์ฟเดียวกัน คือนำเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งใส่ถาดเสิร์ฟ</li> <li>- เข้าเสิร์ฟทางด้านขวาโดยวิธีการเสิร์ฟแตกต่างกันบ้างตามประเภทของเครื่องดื่ม นั้นๆ เช่น การเสิร์ฟน้ำ วางแก้วน้ำบนโต๊ะด้านขวาของลูกค้า แล้วรินน้ำจากขวดหรือเหยือก ห่างจากแก้วพอประมาณอย่าให้กระทบกัน การเสิร์ฟเป็นแก้ว เข้าทางขวาเช่นกัน ห้ามจับส่วนบนของแก้วหรือปากแก้วเด็ดขาด (สำหรับเครื่องดื่มประเภทอื่น เช่น ชา กาแฟ เบียร์ ไวน์ ให้ดูภาคผนวก)</li> </ul>   |       |          |
|                                    | 61  | <p><b>การเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานบนโต๊ะอาหาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีทักษะในการเก็บภาชนะ อุปกรณ์ออกจากโต๊ะอาหาร อย่างมีขั้นตอน เป็นระเบียบตามหลักสากล (ดูภาคผนวก)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> มีทักษะพอใช้      <input checked="" type="checkbox"/> มีทักษะดี      <input type="checkbox"/> มีทักษะดีเยี่ยม</p>  |       |          |
|                                    | 62  | <p><b>การเรียกเก็บเงินจากลูกค้า มีความถูกต้อง ชัดเจน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานบริการมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปให้พนักงานเก็บเงิน เมื่อตรวจทานพบข้อผิดพลาดใดต้องรีบแก้ไขทันที</li> <li>- นำใบเรียกเก็บเงินใส่แฟ้ม (Bill Holder) หรืออุปกรณ์อื่นใดที่ห้องอาหารกำหนด เช่น กล่องไม้สักพร้อมปากกา ไปเรียกเก็บเงิน</li> <li>- พนักงานไม่ต้องพูดค่าใช้จ่ายให้แขกทราบ เว้นเสียแต่ว่าแขกร้องขอ</li> <li>- ขณะที่แขกกำลังตรวจสอบใบเรียกเก็บเงินอยู่ พนักงานควรรยืนห่างจากโต๊ะแขกพอประมาณ</li> <li>- เมื่อแขกใส่เงิน หรือ บัตรเครดิตไว้ในแฟ้มเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว พนักงานควรตรวจสอบให้มั่นใจว่าเงินนั้นมีจำนวนเพียงพอ</li> <li>- กรณีที่ชำระด้วยเงินสดพนักงานต้องทอนเงินให้แขกอย่างถูกต้อง/ชำระด้วยบัตรเครดิตตรวจสอบลายเซ็นว่าถูกต้องหรือไม่</li> </ul> |       |          |

### องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

| เกณฑ์                              | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|------------------------------------|-----|--|-------|----------|
| 3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม | 63  | <p>การอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าออกจากห้องอาหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยเลื่อนเก้าอี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขก โดยเริ่มจากแขกสุภาพสตรีหรือผู้สูงอายุก่อนเป็นอันดับแรก</li> <li>- มีการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้แก่แขก เช่น กางร่มไปส่งเวลาฝนตก บริการฝากคืนสัมภาระ ฯลฯ</li> <li>- แสดงความขอบคุณโดยการไหว้และอวยพรแขก “ขอบคุณ” “โอกาสหน้าเชิญใหม่” เป็นต้น</li> </ul>                                    |       |          |
|                                    | 64  | <p>มีการประชุมทีมงานก่อนและหลังการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมทีมงานก่อนเปิดห้องอาหาร ได้แก่การแจ้งจำนวนแขกที่จองโต๊ะล่วงหน้า แยกสำคัญประจำวัน รายการอาหารพิเศษ</li> <li>- การประชุมทีมงานหลังจากให้บริการ ผู้จัดการจะทำการสรุปผลการปฏิบัติงาน เช่นยอดขายประจำวัน กล่าวยกย่อง ชื่นชม เตือน</li> <li>- มีหลักฐานการประชุม เช่น บันทึกการประชุม สรุปผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น (5)</li> </ul> |       |          |

### องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม

| เกณฑ์   | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|---|-----|--|-------|----------|
| 1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ | 65  | <p>มีธรรมาภิบาลองค์กร ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการร้านอาหารไม่มีประวัติการกระทำความผิดหรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีความ</li> </ul>  |       |          |
|   | 66  | <p>มีความรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุญาตให้พนักงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น</li> <li>- ไม่ละเมิดต่อสิทธิทางทรัพย์สินรวมถึงการปลอมแปลง/ละเมิดลิขสิทธิ์ที่มีการจ่ายค่าชดเชยอย่างเป็นธรรมแก่เจ้าของทรัพย์สิน</li> <li>- มีการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดทำประกันสังคม ฯ</li> <li>- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือ สวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงาน</li> <li>- มีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันต่อแรงงานต่างชาติ ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย</li> <li>- เปิดโอกาสลูกจ้างในการพัฒนาศักยภาพ</li> </ul> |       |          |



## องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม สิ่งแวดล้อม (ต่อ)

| เกณฑ์   | ข้อ | ตัวชี้วัด   | คะแนน | หมายเหตุ |
|---|-----|---|-------|----------|
| 1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ | 67  | <p>ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ในการรับข่าวสารรวมทั้งคำพยานคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริโภคได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพยานคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอพิจารณาจากรายการอาหารรวมทั้งโฆษณาโปรโมชัน</li> <li>- ผู้บริโภคได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ทั้ง เด็ก สตรี และคนชรา มีการเรียงลำดับการให้บริการ</li> <li>- ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม</li> <li>- มีการประกันภัยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (5)</li> </ul> |       |          |
|   | 68  | <p>มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนใกล้เคียง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการบริจาค สนับสนุนโครงการช่วยเหลือสังคม (Supporter) (3)</li> <li>- จัดทำโครงการพัฒนาสังคมในท้องถิ่น (Project Leader) (5)</li> </ul>  |       |          |
|   | 69  | <p>ไม่มีสิ่งทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ**</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตกแต่งสถานที่ การแสดงหรือติดตั้งสื่อต่างๆ ไม่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดีของประเทศ</li> <li>- ไม่สนับสนุนการขายบริการทางเพศ</li> </ul>  |       |          |
| 2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                             | 70  | <p>สร้างความตระหนักเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เช่น นโยบาย หรือแผนงานที่สอดคล้องกับองค์กร (3)</li> <li>- มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับความตระหนักในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด (4)</li> <li>- มีวิธีการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร เช่น ติดข้อความรณรงค์ จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ (4)</li> <li>- ได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (5)</li> </ul>  |       |          |
|   | 71  | <p>มีระบบการกำจัดขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เศษอาหารจะต้องเก็บไว้ในภาชนะที่กันน้ำ ไม่ดูดซึมและทำความสะอาดง่าย มีฝาปิดมิดชิด</li> <li>- มีการจัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง มีบันทึกการจัดการของเสีย (จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศกิจ ฯ)</li> <li>- มีระบบการบริหารจัดการเพื่อลดปริมาณขยะ 4 R</li> </ul>   |       |          |
|   | 72  | <p>มีระบบการจัดการน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการติดตั้งบ่อดักไขมันอย่างเหมาะสมกับขนาดของสถานประกอบการ (ดูรายละเอียดภาคผนวก)</li> <li>- มีการทำความสะอาด คู่อัฒริษาที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>  |       |          |

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม สิ่งแวดล้อม (ต่อ)

| เกณฑ์  | ข้อ | ตัวชี้วัด  | คะแนน | หมายเหตุ |
|--|-----|--|-------|----------|
| 2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                      | 73  | มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม<br>- ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก เช่น โฟม พลาสติก<br>- เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดไฟ (อย่างน้อย 5 ตัวอย่าง)<br>- เลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ฯลฯ (อย่างน้อย 5 ตัวอย่าง)           |       |          |
|  | 74  | ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและน้ำ<br>- มีการติดป้ายคำขวัญ สติกเกอร์ รณรงค์ประหยัดพลังงานและน้ำ ในบริเวณต่างๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ห้องน้ำ<br>- มีหลักฐานการกำหนดวิธีการประหยัดพลังงานในร้านอาหาร   |       |          |
| 3. การส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน | 75  | มีการรวมกิจกรรมของชุมชนในการรักษาสิ่งดีงาม วัฒนธรรม ประเพณี ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ*<br>- ไม่มีการแสดงหรือติดตั้งสื่อต่างๆ ที่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดีของประเทศ<br>- การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณี ตามเทศกาลสำคัญๆ<br>- เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในการพัฒนาสถานที่สาธารณะ |       |          |
|  | 76  | เป็นสมาชิกสมาคม ชมรมต่าง ๆ และมองหาช่องทางความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง<br>- เป็นสมาชิก สมาคม ชมรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหาร หรือ การท่องเที่ยว<br>- มีการออกงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น การออกร้านในงานมหกรรมอาหาร มหกรรมท่องเที่ยว   |       |          |
|  | 77  | สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนท้องถิ่น<br>- สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนหรือให้สิทธิพิเศษแก่ซัพพลายเออร์ในท้องถิ่น<br>- เลือกใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ หัตถกรรม งานฝีมือของไทยในการตกแต่งอาคาร สถานที่ รวมถึงโต๊ะอาหาร   |       |          |





| สรุปภาพรวมทุกองค์ประกอบ                      |
|--|
| <input type="checkbox"/> 0 - 269 ควรปรับปรุง |
| <input type="checkbox"/> 270 - 307 พอใช้     |
| <input type="checkbox"/> 308 - 346 ดี        |
| <input type="checkbox"/> 347 - 385 ดีมาก     |

| สรุปคะแนนรายองค์ประกอบ  | คะแนน | ระบบคุณภาพ |
|---|-------|------------|
| องค์ประกอบที่ 1 สถานที่   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 2 อาหาร   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย   |       |            |
| องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว                                |       |            |
| องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม |       |            |
| <b>คะแนนรวมทุกองค์ประกอบ</b>  |       |            |

## คณะผู้จัดทำ

### คณะที่ปรึกษา

นายสุพล ศรีพันธุ์  
นายสุวัตร สิทธิหล่อ  
นางมยุรี ทองสงฆ์

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว  
รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว  
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

### คณะผู้จัดทำ

นางสาวรัตนาวัลย์ ชันติจันญาไชย  
นางสาวกอบกุล ปิตรชาติ  
นายสันติพงศ์ บุญเลิศ  
นายวิชญ์พงษ์ อดิศักดิ์เมธี  
นางสาวอรณี อนุตรเมธากุล

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ  
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ  
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ  
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ  
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

