



บทที่ 7

แผนการดำเนินงาน (Operational Plan)

จากกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการซึ่งประกอบด้วย 7P's ซึ่งได้กล่าวถึงไปแล้วบางส่วนในแผนการตลาด โดยส่วนที่เหลือจะกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.1 กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People Strategy)

- 7.1.1 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร
- 7.1.2 การกำหนดแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน
- 7.1.3 การสร้างแรงจูงใจและการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน
- 7.1.4 การให้ความสำคัญกับการตอบสนองของลูกค้า
- 7.1.5 การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

7.2 กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ (Process Strategy)

- 7.2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน
- 7.2.2 กระบวนการทำงาน
- 7.2.3 การวางแผนการปฏิบัติงาน
- 7.2.4 กระบวนการควบคุมและตรวจสอบ

7.1 กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People Strategy)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสิ่งกระตุ้นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่ทางบริษัทสามารถควบคุมได้สิ่งหนึ่งคือ การบริการของพนักงานภายในร้าน ซึ่งจัดเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจบริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจร้านอาหารว่างเพื่อสุขภาพที่จัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของพนักงานเป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน ทางบริษัทจึงมีแผนปฏิบัติการเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการดังต่อไปนี้

7.1.1 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

บริษัทจะเน้นสรรหาและคัดเลือกพนักงานทั้งในส่วนการผลิตและส่วนการจัดจำหน่ายที่มีประสบการณ์ทำงานในร้านอาหาร หรือเป็นผู้ที่เคยได้รับการอบรมหลักสูตรการทำอาหารจากสถาบันต่างๆ นอกจากคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานที่ต้องมีทักษะและความรู้ตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว ใน



กระบวนการคัดเลือกพนักงานนั้นทางบริษัทยังจะมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานทั้งในส่วนของภูมิลาเนาที่มา สภาวะทางจิต ความแข็งแรงของสุขภาพร่างกาย รวมถึงโรคติดต่อต่างๆอีกด้วย เนื่องจากกฎกระทรวง ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2522) ได้กำหนดว่าพนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนของการผลิตอาหารที่ขอใบอนุญาตนั้น จะต้องไม่ใช่คนไร้ความสามารถ ฟั่นเฟือนหรือเป็นโรคตามที่กำหนด (แสดงในภาคผนวก ก) อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการของบริษัทอีกด้วย

7.1.2 การกำหนดแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

หลังจากการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานแล้ว ทางบริษัทจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน มีการจัดการฝึกอบรมพนักงานในด้านทักษะการทำงานให้มีความรู้ ความสามารถตรงตามลักษณะงาน ให้มีความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งบริษัทได้กำหนดแผนในการอบรมพนักงานไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนเริ่มงาน โดยจะอบรมพนักงานใหม่ทุกตำแหน่งให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ ขั้นตอนการทำงานตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานและสวัสดิการต่างๆที่จะได้รับ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานจะได้รับทราบถึงเป้าหมายขององค์กร ความคาดหวังของบริษัทที่คาดว่าจะได้รับจากพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกัน
2. การฝึกอบรมพนักงานประจำปี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งประเมินผลการทำงานของพนักงานในรอบปีที่ผ่านมา
3. การฝึกอบรมพนักงานเฉพาะเรื่อง เช่นการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า หรือนโยบายใหม่ ตลอดจนแผนการปฏิบัติงานในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

โดยที่บริษัทจะเน้นให้พนักงานภายในบริษัททุกคนจะต้องรับทราบขั้นตอนของการทำงานทั้งหมด รับทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมถึงรับทราบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานของบริษัทยังแบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญคือ

- 1 ฝ่ายผลิต พนักงานในส่วนนี้จะทำหน้าที่หลักในการผลิตสินค้า การจัดหาวัตถุดิบ การควบคุมและจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งพนักงานในส่วนนี้จะได้รับการฝึกอบรมจากหัวหน้าห้องครัวและผู้จัดการทั่วไป ในเรื่องต่างๆที่มีความสำคัญ เช่น การเตรียมวัตถุดิบ ขั้นตอนการผลิตสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง เป็นต้น
- 2 ฝ่ายจัดจำหน่าย พนักงานหน้าร้านจะมีหน้าที่หลักในการจัดเตรียมสินค้าสำหรับจำหน่ายหน้าร้าน ให้การดูแลและบริการลูกค้า พนักงานในส่วนนี้จะได้รับการฝึกอบรมจากผู้จัดการร้านและผู้จัดการทั่วไป โดยจะเน้นในเรื่องของการให้บริการลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นหลัก



โดยรายละเอียดของงานในแต่ละตำแหน่ง รวมถึงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลนี้ได้กล่าวถึงไปแล้วในบทที่ 5 กลยุทธ์องค์กร

7.1.3 การสร้างแรงจูงใจและการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน

พนักงานของบริษัทจะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนที่ขึ้นกับประสิทธิภาพและความสามารถ โดยบริษัทจะทำการสำรวจและเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนของบริษัทกับอัตราตอบแทนเฉลี่ยในอุตสาหกรรมเพื่อนำมาจัดการและกำหนดอัตราผลตอบแทนของบริษัทให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ นอกจากนี้บริษัทจะมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งประเมินจากการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้าสำหรับพนักงานในส่วนการจัดจำหน่าย และการประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าสำหรับพนักงานในส่วนการผลิต

นอกจากผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนแล้วยังมีสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาตรา 108 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีสวัสดิการอื่นๆที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดังต่อไปนี้

1. พนักงานมีสิทธิได้ขึ้นเงินเดือนและรับเงินโบนัสประจำปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของบริษัท ผลการประเมินการทำงานในรอบปีของพนักงาน และอายุการทำงานที่ทำกับบริษัทของพนักงานแต่ละคน
2. พนักงานได้รับสิทธิประกันสังคม ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

ในส่วนของกฎระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน จะเป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาตรา 108 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ส่วนกฎระเบียบที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ พนักงานมีเวลาทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน จะมีวันหยุดสัปดาห์ละ 2 วันตามที่ทางบริษัทกำหนด และมีวันหยุดตามประเพณีไม่เกิน 13 วัน/ปี หรือตามที่กฎหมายกำหนด

เวลาทำงาน

➤ เวลาทำงานปกติของฝ่ายการผลิตเป็นดังนี้

วันจันทร์ ถึง ศุกร์ ทำงานเวลา 4:00-8:00 น. และ 9:00-13:00 น. รวม 8 ชั่วโมงต่อวัน

วันอาทิตย์ ทำงานเวลา 8:00-12:00 น. รวม 4 ชั่วโมง

โดยพนักงานฝ่ายผลิตจะมีวันหยุดในวันเสาร์และวันอาทิตย์บ้าง ดังนั้นพนักงานฝ่ายผลิตมีเวลาทำงานรวม 44 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

➤ เวลาทำงานปกติของพนักงานหน้าร้าน เป็นดังนี้



วันจันทร์ ถึง ศุกร์ ทำงานเวลา 7:30 - 18:00 น. (พัก 1 ชั่วโมง 30 นาที) รวม 9 ชั่วโมงต่อวัน

โดยพนักงานหน้าร้านจะมีวันหยุดในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ดังนั้นพนักงานหน้าร้านมีเวลาทำงานรวม 45 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่วนเวลาพักจะสลับกันพัก เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ช่วงเช้า พักเวลา 10:00–11:00 น. และ 11:00–12:00 น.

ช่วงบ่าย พักเวลา 15:00–15:30 น. และ 15:30–16:00 น.

7.1.4 การให้ความสำคัญกับการตอบสนองของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งในส่วนของการจัดจำหน่ายที่พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์และการบริการที่ดี และส่วนของการผลิตที่พนักงานจะต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ รสชาติดีตรงตามความต้องการของลูกค้า บริษัทจะเน้นการผลิตสินค้าและบริการให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า มีการสอบถามความต้องการและ Feedback ในเรื่องต่างๆ จากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัทให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา

7.1.5 การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

พนักงานถือเป็นส่วนมีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจบริการเป็นอย่างมาก พนักงานที่มีคุณภาพย่อมเป็นที่ต้องการของบริษัทอื่นๆ เช่นกัน ดังนั้นบริษัทจึงมีแนวทางในการจูงใจให้พนักงานอยู่กับบริษัท ดังนี้

นอกจากเรื่องของอัตราผลตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทกำหนดให้อยู่ในระดับเดียวกับอุตสาหกรรมแล้ว บริษัทยังจะทำการประเมินความพึงพอใจของพนักงานต่อการทำงานทั้งในส่วนของระบบวิธีการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากพบว่ามีส่วนใดที่ทำให้พนักงานรู้สึกอึดอัด ไม่พอใจในการทำงาน บริษัทจะทำการปรับให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานมากขึ้น

บริษัทกำหนดให้มีผลตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่พนักงานจะได้รับเพิ่มขึ้นตามอายุงานที่ทำกับบริษัท เช่น การได้รับโบนัส วันลาพักร้อน เป็นต้น

7.2 กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ (Process Strategy)

7.2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. เลือกทำเลที่ตั้งร้าน ที่ตั้งโรงงาน ทำการวางระบบการทำงานและจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ



2. จัดระเบียบจัดตั้งบริษัทกับกระทรวงพาณิชย์ รวมถึงการขอรับใบอนุญาตและใบรับรองคุณภาพต่างๆ เช่น Clean Food Good Taste จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. สรรหาและคัดเลือกพนักงานโดยเน้นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในร้านอาหาร
4. ดำเนินการผลิตและให้บริการอาหารว่างเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพ ผลิตโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญและใส่ใจในทุกขั้นตอนของการผลิต สำหรับสูตรอาหารนั้นทางบริษัทได้พัฒนาขึ้นมาเป็นพิเศษ ทำให้ได้อาหารว่างประเภทต่างๆที่มีรสชาติอร่อยต่างจากอาหารเพื่อสุขภาพทั่วไป อีกทั้งการเลือกใช้วัตถุดิบปลอดสารพิษที่มีคุณภาพและ สะอาด ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้จะสร้างความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
5. ทำการประเมินคุณภาพสินค้า ประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานของสินค้าและการบริการต่อไป

7.2.2 กระบวนการทำงาน

ในกระบวนการผลิตสินค้าและให้บริการ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

● กระบวนการผลิตสินค้า

รายการสินค้า

การกำหนดรายการสินค้าที่จะจำหน่ายภายในร้านนั้นดำเนินการโดยผู้จัดการร้านที่จะประมาณการยอดขายสินค้าร่วมกับผู้จัดการทั่วไปสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในทุกวันศุกร์ก่อน 12.00 น. เพื่อกำหนดปริมาณและรายการสินค้าที่จำหน่ายในสัปดาห์ถัดไป ก่อนส่งให้หัวหน้าห้องครัวเพื่อวางแผนการผลิตและคำนวณปริมาณวัตถุดิบที่จะใช้สำหรับการผลิตในสัปดาห์ต่อไป ซึ่งปริมาณการผลิตนี้จะค่อนข้างคงที่สำหรับแต่ละวัน แต่อาจจะมีการปรับเปลี่ยนหรือลดบ้างเล็กน้อยในแต่ละรายการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

หลังจากคำนวณปริมาณของวัตถุดิบที่จะใช้แล้ว หัวหน้าห้องครัวจะแจ้งปริมาณการใช้วัตถุดิบในแต่ละวันในสัปดาห์ถัดไปให้กับพนักงานครัวเพื่อเช็ค stock และจัดเตรียมวัตถุดิบในส่วนที่เป็นของแห้ง จากนั้นหัวหน้าห้องครัวจะแจ้งผู้จัดการทั่วไปเพื่อเตรียมเงินสำหรับจัดซื้อวัตถุดิบที่เป็นของสดในแต่ละวัน

วัตถุดิบ

เนื่องจากสินค้าที่ขายในร้าน 90% เป็นสินค้าที่บริษัทผลิตเอง ยกเว้นน้ำสมุนไพร นมสด น้ำเต้าหู้ และนมข้าวโพดที่บริษัทรับมาจากผู้ผลิตที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องมีการบริหารวัตถุดิบที่ดี เพื่อให้มีวัตถุดิบอยู่ในคุณภาพที่ดี และเพียงพอสำหรับการผลิตในแต่ละวัน อันจะนำมาซึ่งแหล่งรายได้ของบริษัท



วัตถุดิบสำหรับผลิตสินค้า แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ของสดและของแห้ง วัตถุดิบที่เป็นของสด อันได้แก่ ผัก ผลไม้ ไข่ไก่ และเนื้อสัตว์ต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนผสมในการผลิตเบเกอรี่ เครื่องดื่ม สลัดและยำ ซึ่งของสดนี้ทางบริษัทจะเน้นคัดเลือกสินค้าประเภทปลอดสารพิษที่สะอาด โดยจะรับมาจากแหล่งผลิตที่ปลอดภัย นำเชื้อถือและมีการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่สดใหม่มีคุณภาพดีที่สุดสำหรับการผลิตสินค้าในแต่ละวัน

ส่วนวัตถุดิบประเภทของแห้ง เช่น แป้ง น้ำตาล และส่วนประกอบอื่นๆ บริษัทจะทำการจัดซื้อส่วนผสมที่มีคุณภาพจากผู้แทนจำหน่ายที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับในเรื่องมาตรฐาน ซึ่งจะทำให้บริษัทได้ส่วนผสมที่สะอาด สดใหม่ มีคุณภาพสำหรับการผลิตสินค้าของบริษัท

สำหรับปริมาณวัตถุดิบขั้นต่ำ (Minimum Inventory) ในคลังสินค้า ทางบริษัทได้กำหนดไว้ดังนี้

- วัตถุดิบประเภทของแห้ง กำหนดให้มีปริมาณสินค้าคงคลังขั้นต่ำเพียงพอสำหรับการผลิตสินค้า 3 วัน เพื่อในกรณีที่มีความต้องการสินค้ามากกว่าที่พยากรณ์ ซึ่งบริษัทสามารถทำการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการสินค้าได้ทันที โดยวัตถุดิบประเภทของแห้งนี้บริษัทจะทำการจัดซื้อทุกวันเสาร์ในปริมาณที่เพียงพอสำหรับการผลิตสินค้าใน 1 สัปดาห์ เพื่อนำไปใช้ในการผลิตสินค้าในสัปดาห์ถัดไป
- วัตถุดิบประเภทของสด บริษัทจะไม่มีการเก็บของสดในคลังสินค้า จะทำการจัดซื้อใหม่ทุกวันในปริมาณที่เพียงพอสำหรับการผลิตสินค้าภายในวันนั้น

นอกจากการคัดเลือกวัตถุดิบที่ดีมาเป็นส่วนผสมแล้ว บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาวัตถุดิบเช่นกัน โดยมีแนวทางในการเก็บรักษาวัตถุดิบดังนี้

- วัตถุดิบประเภทของแห้ง เช่น แป้ง น้ำตาล ยีสต์ ผงฟู จะแยกเก็บเป็นหมวดหมู่ในที่แห้ง ใโล่ง มีอากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากการรบกวนจากแมลง ไม่สัมผัสโดยตรงกับแสงแดดและความชื้น
- วัตถุดิบที่เส่ง่ายและมีอายุสั้น เช่น ของสดต่างๆ นม เนย จะทำการเก็บรักษาในตู้เย็นภายใต้อุณหภูมิที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสียคุณลักษณะที่ดีของวัตถุดิบนั้นๆ โดยบรรจุในภาชนะที่ปิดมิดชิดและแยกเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการจัดการสินค้าคงคลังและการค้นหา
- ระบบการจัดเก็บวัตถุดิบ บริษัทจัดให้มีระบบการจัดเก็บวัตถุดิบที่มีระเบียบ ติดฉลาก เขียนชื่อชนิดของวัตถุดิบ วันที่ส่งสินค้า และวันหมดอายุกำกับไว้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการหยิบผิดและไม่ให้มีวัตถุดิบคงค้างที่อาจจะเสื่อมคุณภาพได้ ส่วนการนำวัตถุดิบไปใช้ในการผลิตจะเป็นแบบ First in, First out (FIFO) คือวัตถุดิบที่ถูกนำมาจัดเก็บก่อนจะถูกนำออกมาใช้ในการผลิตสินค้าก่อน



บรรจุภัณฑ์

สำหรับบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการบรรจุสินค้าให้กับลูกค้า บริษัทเลือกซื้อจากบริษัท กิจการวพลาสติก จำกัด ซึ่งเป็นทั้งผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ที่มีให้เลือกหลายหลาย ตรงกับความต้องการของบริษัท ซึ่งบริษัทสามารถสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์ทุกชนิดได้ในทีเดียว อีกทั้งยังมีบริการจัดส่ง รวมถึงส่วนลดเงินสดเมื่อซื้อในปริมาณที่มาก

บริษัทได้กำหนดปริมาณบรรจุภัณฑ์ขั้นต่ำ (Minimum Inventory) ในคลังสินค้า ให้มีปริมาณขั้นต่ำเพียงพอสำหรับการจำหน่ายสินค้า 5 วัน โดยเมื่อเอาไว้ในกรณีที่บริษัทผู้ผลิตจัดส่งสินค้ามาผิดประเภท ส่งของล่าช้า หรือในกรณีที่สินค้าหน้าร้านขายดีกว่าที่ประมาณการณ์ไว้ โดยบริษัทจะทำการสั่งซื้อทุก 15 วัน โดยสั่งซื้อในปริมาณที่เพียงพอสำหรับการขาย 15 วัน ซึ่งเป็นปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้บริษัทได้รับส่วนลดเงินสดจากผู้ผลิต ซึ่งทางบริษัทกิจการวพลาสติก จะสามารถจัดส่งบรรจุภัณฑ์ให้กับทางบริษัทได้ภายใน 2 วันนับจากวันที่สั่ง ดังนั้นบริษัทจึงกำหนดให้ทำการสั่งซื้อภายในวันที่มีปริมาณบรรจุภัณฑ์เหลือใช้อีก 7 วัน (Reorder Point) เพื่อรักษาระดับปริมาณบรรจุภัณฑ์ขั้นต่ำที่ 5 วันไว้

ส่วนการเก็บรักษาบรรจุภัณฑ์นั้น เนื่องจากบริเวณที่เช่าสำหรับตั้งร้านค้าที่อาคารไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลัส มีพื้นที่ในการจัดเก็บที่จำกัด พื้นที่ร้านส่วนใหญ่จะใช้เป็นส่วนที่แสดงสินค้า ดังนั้นจึงทำการจัดเก็บบรรจุภัณฑ์ไว้ที่ส่วนการผลิต ในซอยพหลโยธิน 34/2 โดยจะทำการจัดส่งให้หน้าร้านวันเว้นวัน

เนื่องจากบรรจุภัณฑ์เป็นส่วนที่สัมผัสกับอาหารโดยตรง ดังนั้นบริษัทให้ความสำคัญกับการเก็บบรรจุภัณฑ์เช่นกัน โดยจะเก็บในที่แห้ง สะอาด ไม่สัมผัสโดยตรงกับแสงแดดและความชื้น และการนำบรรจุภัณฑ์ไปใช้จะเป็นแบบ First in, First out เช่นเดียวกันกับการนำวัตถุดิบไปใช้

ในการซื้อวัตถุดิบประเภทของแห้งและบรรจุภัณฑ์ บริษัทใช้สูตรในการคำนวณจุดสั่งซื้อ (Roberta (Robin) Russell and Bernard W. Taylor, 2006) ดังนี้

$$R = (D \times L) + S$$

เมื่อ $R = \text{Reorder Point}$

$D = \text{Demand rate per day}$

$L = \text{Lead time}$

$S = \text{Safety Stock}$

การผลิตสินค้า

ในส่วนของสินค้าที่บริษัททำการผลิตเองนั้น นอกจากเรื่องสูตรอาหารที่ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นพิเศษแล้วนั้น ทางบริษัทยังให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานในการผลิตสินค้าอีกด้วย บริษัทจะมีการบันทึกการวัตถุดิบที่ใช้ ส่วนผสม วิธีการผลิตและเทคนิคการผลิตต่างๆ ลงในระบบฐานข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ในการจัดซื้อวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต ซึ่งเป็นการควบคุมและรักษามาตรฐานของสินค้า ซึ่งสินค้าของบริษัทที่เน้นทำการผลิตเองมีดังนี้



1. สินค้าประเภทเบเกอรี่ สามารถแบ่งขั้นตอนการผลิตออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1.1 การเตรียมส่วนผสม

เป็นขั้นตอนการเตรียมเบเกอรี่ดิบ เป็นขั้นตอนการนำวัตถุดิบต่างๆ มาผสมรวมกันตามสูตรของเบเกอรี่แต่ละรายการ และขึ้นรูปเพื่อรอการอบ ซึ่งจะทำได้ล่วงหน้าหนึ่งวัน และแช่เย็นไว้เพื่อนำไปอบในวันรุ่งขึ้น โดยขั้นตอนนี้จะทำการผลิตในส่วนโรงงานที่ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับการผลิตอาหารโดยเฉพาะ มีการควบคุมเรื่องความสะอาด ปลอดภัย และมาตรฐานในการผลิตอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ลูกค้าได้มั่นใจในคุณภาพและความสะอาดของสินค้า

1.2 การอบ

เป็นการนำเบเกอรี่ดิบมาผ่านกรรมวิธีที่ทำให้สุกด้วยการอบ โดยใช้อุณหภูมิและเวลาตามที่กำหนดไว้ของเบเกอรี่แต่ละชนิด เป็นการอบใหม่แบบวันต่อวันสำหรับการจำหน่ายในแต่ละวันเท่านั้น โดยขั้นตอนการอบนี้จะทำทั้งจากในส่วนโรงงานและแบ่งเบเกอรี่ดิบบางส่วนไปอบที่ครัวหน้าร้าน ในสัดส่วน 70 : 30 ซึ่งการอบเบเกอรี่ที่หน้าร้านนี้จะทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความสดใหม่และความสะอาดในขั้นตอนการผลิตสินค้า

ส่วนสินค้าประเภทของว่างอื่นๆ และเครื่องดื่ม ได้แก่ สลัด, ยำ, ซุป, น้ำผลไม้ และน้ำสมุนไพรร เนื่องจากวัตถุดิบสำหรับผลิตสินค้าประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นของสด การเตรียมวัตถุดิบและการผลิตสินค้าประเภทนี้จะทำในช่วงเช้านี้ก่อนจะส่งจำหน่ายภายในวันนั้น ไม่มีการเตรียมล่วงหน้า ยกเว้นสินค้าประกอบ เช่น น้ำสลัด น้ำยำ ซึ่งจะผลิตเตรียมไว้ล่วงหน้า 1 วันก่อนจำหน่าย

เนื่องจากบริษัทต้องการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ สดใหม่ และเน้นการผลิตสินค้าแบบวันต่อวัน และจากผลการวิจัยพบว่าช่วงเวลาที่ผู้บริโภครับประทานอาหารว่างมากที่สุด 3 อันดับแรกคือระหว่างมื้อกลางวันและมื้อเย็น ระหว่างมื้อเช้าและมื้อกลางวัน และแทนอาหารมื้อเช้า ดังนั้นเพื่อให้สินค้าในร้านมีความสดใหม่อยู่เสมอ บริษัทจึงทำการผลิตวันละ 2 รอบ ดังนี้

- รอบเช้า : เริ่มทำการผลิตตั้งแต่เวลา 4.00 น. สำหรับการจำหน่ายในช่วงเช้า
- รอบสาย : เริ่มทำการผลิตเวลา 9.00 น. สำหรับการจำหน่ายในช่วงกลางวัน – เย็น

เครื่องดื่ม

การจัดหาเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านนั้น บริษัทจะใช้วิธีการสั่งซื้อจากตัวแทนจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการรับรองคุณภาพสินค้า ยกเว้นในส่วนของน้ำผลไม้ที่ทางบริษัทจะทำการผลิตเอง ซึ่งรายการเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านและแหล่งในการจัดหามีดังนี้



น้ำผลไม้	ทำการผลิตเอง
น้ำสมุนไพร	สั่งซื้อจากร้านธรรมชาติและผลิตเองบางส่วน
นมสด	สั่งซื้อจาก บริษัท นมสดดอดเน็ท จำกัด
น้ำเต้าหู้	สั่งซื้อจาก กลุ่มนมข้าวโพดรสสุ่ม
นมข้าวโพด	สั่งซื้อจาก บริษัท อินทชนกร จำกัด

ในส่วนของการจัดการสั่งซื้อและปริมาณการผลิตเครื่องดื่มนั้นในแต่ละวันนั้น ผู้จัดการร้านจะเป็นผู้ประมาณการยอดขาย ก่อนจะส่งคำสั่งซื้อและปริมาณการผลิตไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องทั้ง ฝ่ายผลิต และร้านต่างๆ เพื่อให้จัดส่งเครื่องดื่มที่มีปริมาณเพียงพอต่อการบริการลูกค้าในแต่ละวัน โดยการสั่งซื้อและผลิตเครื่องดื่มนี้จะทำแบบวันต่อวัน ถ้ามีสินค้าเหลือและใกล้วันหมดอายุจะถูกส่งไปขายต่อในตลาดรอง เช่นเดียวกันสินค้าอื่นๆ

การจัดส่งสินค้า

สินค้าทั้งหมดจากส่วนการผลิตนั้นจะถูกนำไปส่งที่หน้าร้านโดยรถขนส่งของบริษัท โดย หัวหน้าห้องครัวจะเป็นผู้รับผิดชอบในการส่งสินค้า ซึ่งส่วนของการผลิตและหน้าร้านนั้นมีระยะทางห่างกันประมาณ 2 ก.ม. โดยจะใช้เวลาในการเดินทางไม่เกิน 20 นาที ซึ่งการจัดส่งสินค้าของบริษัทจะทำการละ 2 รอบคือ

- รอบเช้า : สินค้าจัดส่งถึงหน้าร้านเวลา 6:45 น. สำหรับการจำหน่ายในช่วงเช้า
- รอบสาย : สินค้าจัดส่งถึงหน้าร้านเวลา 11:00 น. สำหรับการจำหน่ายในช่วงเที่ยง – เย็น

การจัดการสินค้าเสียที่เกิดจากการผลิต และสินค้าที่เหลือจากการจำหน่าย

สำหรับสินค้าเสียที่เกิดจากการผลิตนั้น เกิดได้จากหลายขั้นตอนในกระบวนการผลิต เช่นวัตถุดิบมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน การผสมวัตถุดิบผิดสูตร หรือเวลาที่ใช้ในการอบเบเกอรี่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งสินค้าเสียที่เกิดขึ้นนั้นนอกจากจะส่งผลทำให้ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้นแล้ว ยังอาจมีโอกาสดังกล่าวที่สินค้าเหล่านี้จะถูกส่งไปจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคที่หน้าร้านซึ่งจะทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นบริษัทจะให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าก่อนที่จะนำออกจำหน่าย ซึ่งสินค้าส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานทางบริษัทมีวิธีการจัดการโดยจะนำไปขายต่อในตลาดรอง เช่น ตลาดนัด หรือตลาดสด แต่จะไม่ระบุตราสินค้าของบริษัท อย่างไรก็ตามสาเหตุของการเกิดสินค้าเสียในส่วนใหญ่มานั้นมาจากบุคลากรในฝ่ายผลิตที่ขาดความรอบคอบ หรือขาดความรู้ความชำนาญ ทำให้ทางบริษัทจำเป็นต้องเน้นในเรื่องการพัฒนาพนักงาน และตรวจสอบการทำงานของพนักงานโดยหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของสินค้าที่เหลือจากการจำหน่ายหน้าร้านนี้จะถูกส่งไปขายต่อในตลาดรอง เช่น ตลาดนัด หรือตลาดสด แต่จะไม่ระบุตราสินค้าของบริษัท เช่นเดียวกันกับการจัดการสินค้าเสียที่เกิดจากการผลิต เนื่องจากบริษัทมีนโยบายที่จะจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและสดใหม่ ดังนั้นเพื่อให้สินค้าของทาง



ร้านมีคุณภาพที่ดีและมีความสดใหม่อยู่เสมอ ทางบริษัทจึงเน้นการผลิตและจำหน่ายสินค้าแบบวันต่อวัน ไม่มีการนำสินค้าที่เหลือจากการขายหน้าร้านจะมาขายต่อ

● กระบวนการให้บริการ

การบริการหน้าร้าน

บริษัทให้ความสำคัญกับงานบริการไม่น้อยไปกว่าเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จำหน่ายในร้าน การบริการของพนักงานในร้านนั้นเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้า บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานการบริการที่ดีให้แก่พนักงานหน้าร้าน ซึ่งพนักงานหน้าร้านจึงมีหน้าที่หลักดังนี้

1. ดูแลต้อนรับลูกค้า อธิบายถึงประโยชน์และคุณลักษณะพิเศษของส่วนผสมแต่ละชนิดของสินค้าภายในร้าน รวมถึงสามารถแนะนำสินค้าที่มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนได้
2. จัดเตรียมสินค้าเพื่อจำหน่าย ตรวจสอบปริมาณสินค้าชนิดต่างๆบนชั้นวางอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบว่าสินค้าชนิดใดพร่องไปมากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ จะต้องนำสินค้าชนิดนั้นมาเติมให้เต็ม รวมถึงทำการอบเบเกอรี่ดิบบางส่วน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเห็นถึงความสดใหม่และขั้นตอนการผลิตสินค้าที่สะอาดได้มาตรฐาน
3. การดูแลชั้นวางสินค้าและบริเวณโดยรอบให้สะอาดตลอดเวลา ไม่ให้มีเศษของอาหาร ซุป หรือเครื่องดื่ม เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามั่นใจในเรื่องของความสะอาดของสินค้า
4. คิดราคาสินค้าและจัดสินค้าใส่บรรจุภัณฑ์

โดยในทุกขั้นตอนของการให้บริการนั้น พนักงานจะต้องบริการลูกค้าและคอยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลในการให้บริการ

เนื่องจากร้านเฮลตี้ รมมี เน้นการบริการตนเอง(Self service) ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตามความต้องการ ทางบริษัทได้ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงเน้นให้มีระบบการจัดการที่ดี โดยสินค้าทุกชนิดที่วางโชว์ในร้านจะบรรจุอยู่ในภาชนะที่ปิดมิดชิดเพื่อป้องกันการปนเปื้อน และจะมีพนักงานคอยรักษาความสะอาดบริเวณที่โชว์สินค้าตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามั่นใจในความสะอาดของสินค้ามากยิ่งขึ้น



7.2.3 การวางแผนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในส่วนของการผลิตสามารถแสดงดังตารางที่ 7.1 โดยมีแผนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ในช่วงเช้ามืดก่อนครัวเปิดหัวหน้าห้องครัวเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกและตรวจสอบมาตรฐานวัตถุดิบที่เป็นของสด ซึ่งบริษัทจะเน้นใช้แต่วัตถุดิบประเภทปลอดสารพิษที่สะอาดมีคุณภาพที่ดี หลังจากครัวเปิดพนักงานครัวทั้ง 2 คน จะเริ่มการผลิตสินค้ารอบแรกสำหรับจำหน่ายในช่วงเช้า โดยเริ่มอบเบเกอรี่ที่เตรียมไว้แล้วล่วงหน้า 1 วัน
2. หลังจากที่หัวหน้าห้องครัวตรวจสอบวัตถุดิบที่เป็นของสดแล้ว พนักงานครัว 1 คนจะไปช่วยหัวหน้าห้องครัวทำความสะอาดผัก-ผลไม้ และดำเนินการในส่วนของการผลิตน้ำผลไม้ จัดชุดสลัด ฯลฯ ในขณะที่พนักงานครัวอีก 1 คนจะรับผิดชอบดูแลในส่วนเบเกอรี่ จัดสินค้าและบรรจุภัณฑ์เพื่อเตรียมส่งไปยังหน้าร้าน
3. หัวหน้าห้องครัวเป็นผู้ออกไปส่งสินค้าที่เตรียมไว้สำหรับจำหน่ายในช่วงเช้า ในระหว่างนั้นพนักงานครัวจะเตรียมผลิตสินค้ารอบที่ 2 เพื่อส่งไปที่หน้าร้านเพื่อจำหน่ายในช่วงกลางวัน – เย็น
4. หลังจากส่งสินค้าสำหรับจำหน่ายในช่วงกลางวัน – เย็นแล้ว ฝ่ายผลิตจะทำการผลิตเบเกอรี่ดิบแล้วนำไปแช่เย็นรอการอบสำหรับจำหน่ายในวันถัดไป ยกเว้นในวันศุกร์ที่ไม่ต้องเตรียมเบเกอรี่ดิบเนื่องจากทางหน้าร้านจะปิดทำการในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ แต่หัวหน้าห้องครัวจะต้องคำนวณปริมาณวัตถุดิบที่จะต้องใช้ในการผลิตสินค้าในสัปดาห์ถัดไป
5. ในวันอาทิตย์ทางฝ่ายผลิตจะมีการผลิตเบเกอรี่ดิบ เพื่อเตรียมอบสำหรับจำหน่ายในวันจันทร์



ตารางที่ 7.1 แสดงการปฏิบัติงานในส่วนของการผลิต

	4.00- 5.00 น.	5.00- 6.00 น.	6.00- 7.00 น.	7.00- 8.00 น.	8.00- 9.00 น.	9.00- 10.00 น.	10.00- 11.00 น.	11.00- 12.00 น.	12.00- 13.00 น.
หัวหน้าห้องครัว จัดซื้อของสดจาก ตลาด	X								
ทำการอบ เบเกอรี่รอบแรก	X	X							
ทำการผลิตอาหาร ว่างอื่นๆ รอบแรก		X							
ส่งสินค้ารอบแรก ไปหน้าร้าน			X						
ทำการผลิตอาหาร ว่างอื่นๆ รอบที่ สอง				X					
ทำการอบ เบเกอรี่รอบที่สอง						X	X		
ส่งสินค้ารอบที่สอง ไปหน้าร้าน								X	
ผลิตเบเกอรี่ดิบ สำหรับจำหน่ายใน วันถัดไป								X	X

X แสดงเวลาในการทำงาน

7.2.4 กระบวนการควบคุมและตรวจสอบ

การควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ ติดตาม และ ประเมินผลของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของ บริษัทให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้นๆ อีกทั้งยังเป็นการรักษามาตรฐานในการผลิต สินค้าไว้อีกด้วย ซึ่งบริษัทได้จัดให้มีการควบคุมและตรวจสอบ ดังนี้

ด้านสินค้า

1. การตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ถ้าพบว่าวัตถุดิบมี คุณภาพต่ำกว่าที่กำหนดไว้ จะคัดวัตถุดิบนั้นออกจะไม่นำไปใช้ในการผลิตสินค้า



2. ทำการควบคุมให้การจับเก็บวัตถุดิบมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ติดฉลากถูกต้องและชัดเจน ซึ่งจะช่วยป้องกันความผิดพลาดจากการใช้ส่วนผสมที่มีลักษณะที่คล้ายกันได้

3. ควบคุมคุณภาพของสินค้าเพื่อให้ได้มาตรฐานการผลิตเดียวกัน โดยจะมีการบันทึกรายการวัตถุดิบที่ใช้ ส่วนผสม วิธีการผลิต และเทคนิคการผลิตต่างๆ ลงในระบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้การผลิตมีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

4. พัฒนาทักษะและตรวจสอบการทำงานของพนักงานโดยหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพสินค้า ป้องกันการเกิดสินค้าเสีย เนื่องจากบุคลากรขาดความรอบคอบ หรือขาดความรู้ความชำนาญ

5. สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้า คุณภาพของสินค้า โดยใช้แบบสอบถามและนำผลที่ได้จากการสอบถามไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าต่อไป

ด้านการบริการ

สอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของทางร้านเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการรับฟังปัญหา รวมถึงคำแนะนำต่างๆ จากลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปแก้ไขปัญหและปรับปรุงการให้บริการของทางร้านต่อไป

ด้านความสะอาด

ในการผลิตสินค้าของทางบริษัทนั้นได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติอาหารและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมอาหารอย่างเคร่งครัด รวมถึงปรับปรุงสถานที่ในการผลิตอาหารให้สะอาดและได้มาตรฐานอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้อาหารที่ผลิตมีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย ซึ่งทางบริษัทจะใช้พระราชบัญญัติอาหารและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนี้เป็นหลักในการปฏิบัติควบคู่กับการใช้ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติด้านสุขลักษณะ (Code of Hygienic Practice) และข้อแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ทางด้านจุลินทรีย์ (Guidelines on Microbiological Criteria)

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจในเรื่องสุขลักษณะอาหาร ทางบริษัทจึงได้จัดการการผลิตให้ได้ตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(GMP: Good Manufacturing Practice) โดยคำนึงถึงทุกขั้นตอนของการผลิตรวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เริ่มตั้งแต่การผลิตในขั้นต้นไปจนถึงผู้บริโภคในขั้นสุดท้ายเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เน้นการควบคุมตรวจสอบสุขลักษณะที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยปฏิบัติตามหลักการที่ได้อธิบายไว้ในมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเพื่อความปลอดภัยของอาหาร ซึ่งมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งนอกจากเป็นการควบคุมตรวจสอบสุขลักษณะที่ดีแล้วยังสามารถช่วยตรวจสอบกลับถึงสาเหตุเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นได้



ในส่วนของมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ได้มีการกำหนดถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหารในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การผลิตเบื้องต้น (สุขลักษณะของสภาพแวดล้อม การผลิตอย่างถูกสุขลักษณะของแหล่งอาหาร การปฏิบัติต่ออาหาร การเก็บรักษาและการขนส่ง การทำความสะอาด การบำรุงรักษาและสุขอนามัยส่วนบุคคลในการผลิตเบื้องต้น)
- การควบคุมการปฏิบัติงาน (การควบคุมอันตรายจากอาหาร จุดสำคัญของระบบการควบคุมสุขลักษณะ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับวัสดุ บรรจุภัณฑ์ น้ำ การจัดการและการกำกับดูแล ระบบเอกสารและข้อมูลที่ใช้บันทึกไว้ วิธีการเรียกคืน)
- การขนส่ง (ทั่วไปข้อกำหนด การใช้ยานและการบำรุงรักษา)
- ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภค (สิ่งแสดงรุ่นผลิตภัณฑ์ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การแสดงฉลาก การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค)
- การฝึกอบรม (ความตระหนักและความรับผิดชอบ รายการฝึกอบรม การแนะนำและกำกับดูแล การฝึกอบรมฟื้นฟูความรู้)
- สถานประกอบการ

การออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ตั้ง อาคารและห้อง เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก)

การบำรุงรักษาและสุขาภิบาล (การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด รายการการทำความสะอาด ระบบการควบคุมสัตว์รบกวน การจัดการเก็บขยะ ประสิทธิภาพของการตรวจติดตาม)

สุขอนามัยส่วนบุคคล (ภาวะสุขภาพ การเจ็บป่วยและบาดเจ็บ ความสะอาดส่วนบุคคล พฤติกรรมส่วนบุคคล ผู้เยี่ยมชม)

ซึ่งการปฏิบัติตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของทางบริษัทนี้ นอกจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์อาหารและลดความผิดพลาดในการผลิตแล้ว ยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจให้กับบริษัทสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคว่าสินค้ามีคุณภาพและมาตรฐาน เนื่องจากมีการตรวจสอบความถูกต้องในการผลิตทุกขั้นตอน มีการปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ทำให้ได้รับความยอมรับและเป็นที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้บริโภค