

ความปลอดภัยของอาหาร

เป้าหมายปี 2566

ร้าน S&P ทั้งหมด ผ่านการประเมิน QSC
ครบ **100%** ของจุดขายทั้งหมด

โรงงานผลิตเบเกอรี่และอาหาร
ได้ใบรับรองมาตรฐาน ISO 14001
จำนวน **2 โรงงาน**

การตรวจสอบย้อนกลับผลิตภัณฑ์
(Traceability) จำนวน **3 ผลิตภัณฑ์**
เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัย
วัตถุดิบไม่มีปัญหาด้าน ESG



การประเมิน QSC



ใบรับรองมาตรฐาน
ISO 14001



การตรวจสอบย้อนกลับ
ผลิตภัณฑ์ (Traceability)

ผลการดำเนินงาน เทียบเป้าหมาย

ร้าน S&P ได้รับการประเมิน QSC
ครบ **100%** ของจุดขายทั้งหมด
(450 จุดขาย)
และมีจุดขายที่ผ่านเกณฑ์ คิดเป็น **76%**

อยู่ระหว่างดำเนินการขอใบรับรอง
มาตรฐาน ISO 14001 จำนวน
1 โรงงาน

อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน
3 ผลิตภัณฑ์

ที่มาและความเกี่ยวข้อง

ผู้บริโภคตระหนักถึงความปลอดภัยของอาหารเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ตั้งแต่การคัดสรรวัตถุดิบ เข้าสู่กระบวนการผลิต จนกระทั่งส่งมอบถึงผู้บริโภค สำหรับบริษัทฯ มุ่งให้ความสำคัญอันดับต้นๆ ในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภคจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ โดยมุ่งคัดสรรวัตถุดิบคุณภาพดีจากเกษตรกรโดยตรง ปราศจากสารเคมี บริษัทฯ มีการส่งเสริมให้เกษตรกรคำนึงถึงการเพาะปลูกที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบต่อสุขภาพของทั้งผู้ผลิต ผู้บริโภค ตลอดจนสิ่งมีชีวิตในระบบนิเวศ อันเป็นการปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ โดยประกาศใช้นโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพและทรัพยากรธรรมชาติเป็นแนวปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจ ตลอดจนร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกดำเนินโครงการด้านการฟื้นฟู อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย รวมถึงคัดสรรปัจจัยการผลิตอื่นๆ จากคู่ค้าที่เชื่อถือได้ เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพผู้บริโภค ตลอดจนความเสียหายและสูญเสียรายได้ของผู้ประกอบการตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดจากการขาดความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารจากการดำเนินงานของบริษัทฯ

ความมุ่งมั่น

ในฐานะผู้นำของธุรกิจอาหารและเบเกอรี่ บริษัทฯ กำหนดมาตรฐานที่เข้มงวด สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างความมั่นใจ ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนกลับได้ ตลอดจนมีการเก็บรักษาคุณภาพของอาหารและระบบขนส่งที่มีศักยภาพ พร้อมส่งมอบผลิตภัณฑ์คุณภาพดี และปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้บริโภค

บริษัทฯ ยังคงตระหนักถึงความสำคัญของการผลิตอาหารที่มีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการ และมีความปลอดภัยสูงสุด โดยได้รับการรับรองด้านคุณภาพอาหารและความปลอดภัยของอาหารจากหน่วยงานภายนอก ตลอดจนยังมีระบบตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพและบริการสำหรับหน้าร้าน เพื่อเป็นการตรวจ ติดตาม และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างความมั่นใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานและผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยของอาหารได้



สิ่งแวดล้อม



สังคม



บรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

คุณภาพที่ดีสำหรับลูกค้า ผู้บริโภค

- อาหาร เบเกอรี่ และเครื่องดื่มมีรสชาติอร่อย มีคุณค่าทางโภชนาการ สะอาด ปลอดภัย
- สินค้าและบริการมีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม คำนึงต่อการบริโภค
- ไม่เกิดอันตรายทั้งต่อทั้งผู้บริโภคและต่อสิ่งแวดล้อม
- มีช่องทางรับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพอาหารและการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย และมีการตอบกลับที่รวดเร็ว
- สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการ

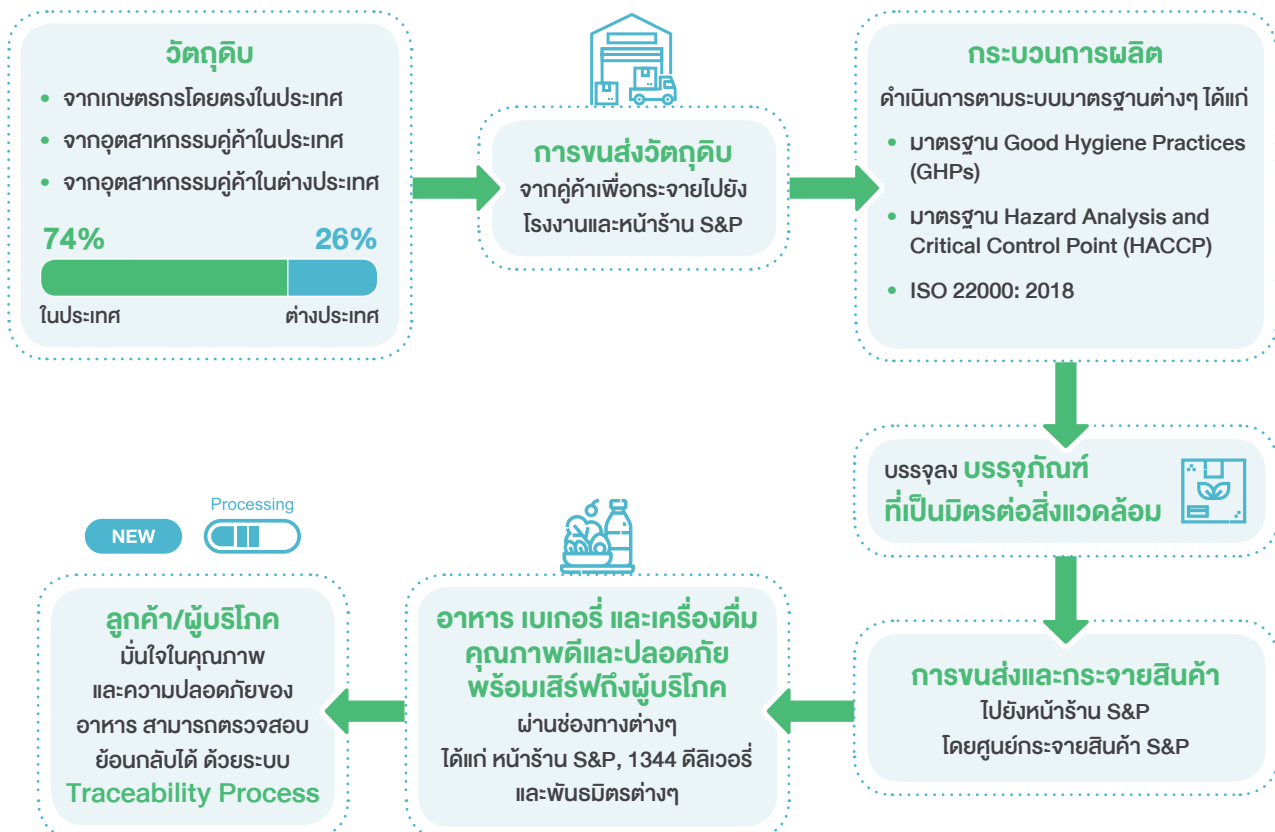
คุณภาพที่ดีสำหรับ เอส แอนด์ พี

- มีกระบวนการการผลิตที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุดการผลิต รวมถึงการส่งมอบสินค้าและบริการ
- มีกระบวนการการผลิตที่ใช้แนวคิด zero defects หรือมีระดับการเกิดของเสียไม่เกินเกณฑ์มาตรฐาน
- มีกระบวนการการผลิตที่ไม่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถทำการผลิตได้อย่างถูกต้องตามตัวแปรที่ต้องการ
- มีความเหมาะสมในด้านระดับต้นทุนการผลิต ทำให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่เหมาะสมและยอมรับได้

แนวทางการดำเนินงาน

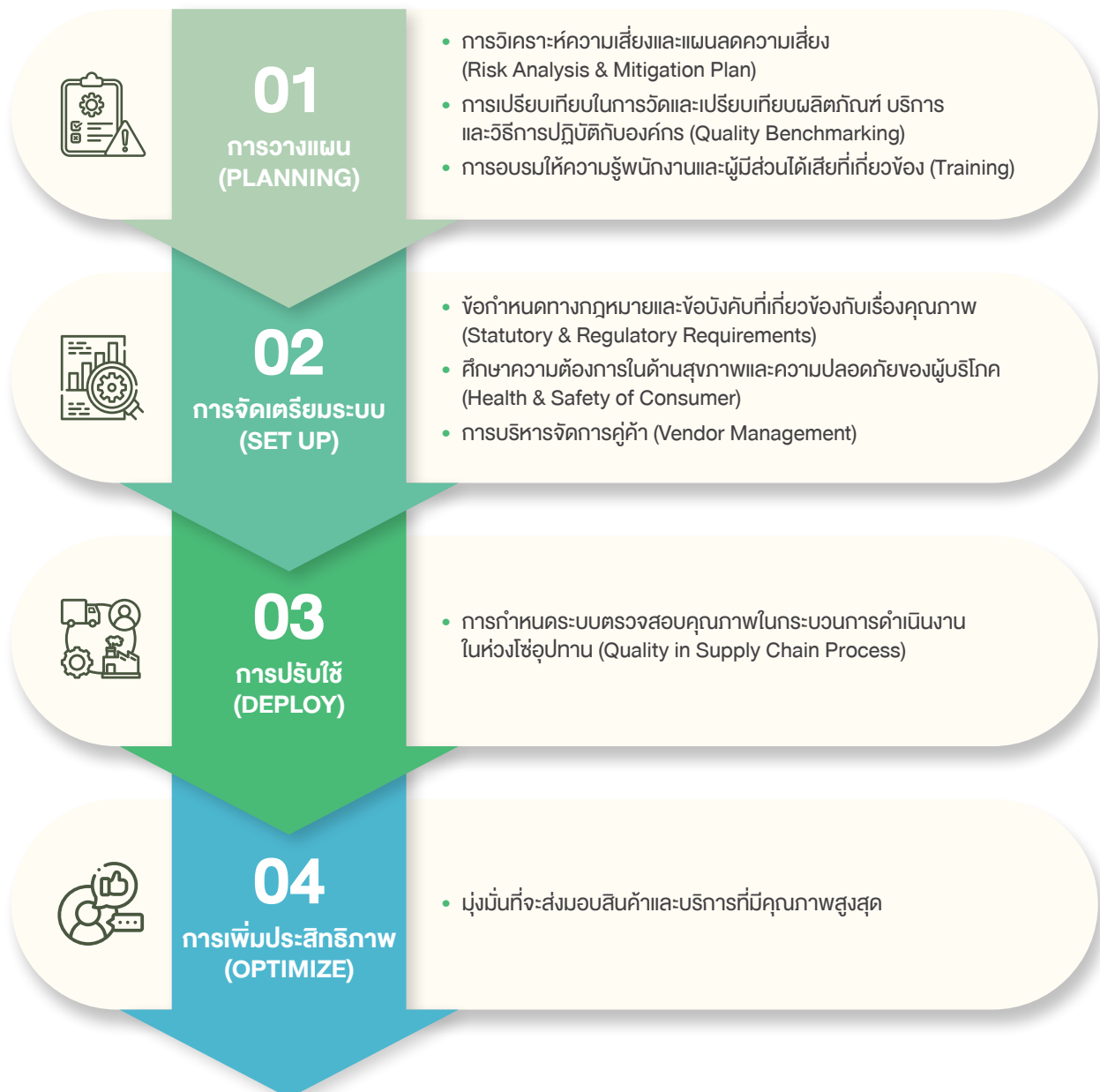
บริษัทฯ มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) โดยเฉพาะในด้านคุณค่าทางโภชนาการ และปลอดภัย เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัยสูงสุดสำหรับผู้บริโภค ตลอดจนมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยสูงสุดให้แก่พนักงาน คู่ค้า ทั้งในส่วนของหน้าร้านและกระบวนการผลิต เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการเข้าถึงอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาวะที่ดี ด้วยระบบการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability System) สามารถติดตามประวัติของสินค้าตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการจัดจำหน่ายได้

แผนการบริหารจัดการความปลอดภัยของอาหาร และคุณภาพสินค้าและบริการ ปี 2567-2573



กระบวนการบริหารจัดการ “คุณภาพสินค้าและการบริการ” ของ เอส แอนด์ พี

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพอาหาร ปลอดภัยและโภชนาการเพื่อสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค ด้วยกระบวนการผลิตที่ปลอดภัย อาหารมีคุณภาพและโภชนาการที่ดี โดยหน้าร้าน โรงงานผลิตอาหาร และโรงงานผลิตเบเกอรี่ ยังคงมุ่งเน้นด้านคุณภาพ ความสะอาด ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด ในระดับความปลอดภัยสูงสุดจนเป็นความปกติใหม่ (New Normal) เพื่อให้ลูกค้าและผู้บริโภคมั่นใจได้ว่าทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตรวมถึงผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นผ่านมาตรฐานคุณภาพและการดูแลเพื่อความปลอดภัยก่อนส่งต่อผู้บริโภค ตลอดจนมีการบรรจุในผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อการพัฒนาสินค้าและออกแบบบรรจุภัณฑ์ต่อไป



บริษัทฯ ดำเนินงานเพื่อ “คุณภาพสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด” ส่งมอบผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มอย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ในปี 2566 บริษัทฯ ได้เลือกประเด็นที่น่าสนใจในการจัดทำแผนพัฒนา และกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัดสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้สอดคล้องและเกิดประสิทธิผลที่สูงสุด

การวางแผน : การวิเคราะห์ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงและโอกาสของประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ

	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านบรรษัทภิบาล
ความเสี่ยง	การเกิดขยะจากอาหารและบรรจุภัณฑ์	ไม่มีการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และระบบการผลิตอย่างเคร่งครัด	การไม่มีการควบคุมดูแลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มุ่งกำไรโดยไม่คำนึงผลกระทบสังคมและสิ่งแวดล้อม
โอกาส	การลดขยะตลอดกระบวนการและการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านโครงการส่งเสริมอาชีพแก่คู่ค้าบริษัทฯ	มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
แนวทางบริหารจัดการ	- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า(Customer Centric) อยู่เสมอ โดยเฉพาะในด้านคุณค่าทางโภชนาการ และความปลอดภัยทางอาหาร ทั้งนี้ เรื่องโภชนาการและสุขภาพของลูกค้าจะกล่าวถึงในบทต่อไป - การเข้าถึงสินค้าที่ปลอดภัยอย่างเพียงพอ และการมีสุขภาวะที่ดี ซึ่งจะกล่าวถึงในบทอาหารที่เข้าถึงได้ในราคาที่เหมาะสม		
เป้าหมายที่ท้าทายของประเด็น	- มุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพทางโภชนาการสูง ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการมีสุขภาวะที่ดีของสังคม - สร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจ สร้างความผูกพันกับแบรนด์ เอสแอนด์พี เพื่อการซื้อและใช้บริการซ้ำ รวมทั้งการบอกต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า		

การจัดเตรียมระบบ : การจัดการความเสี่ยง และการหาโอกาส

บริษัทฯ มีการบริหารงานและการวางแผนให้สอดคล้องตามแนวทางขององค์กร และตามมาตรฐานสากล โดยพิจารณาประเด็นที่จะมีผลกระทบกับการบริหารความปลอดภัยอาหาร และหาแนวทางเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้ โดยการดำเนินการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมาย ความต้องการของลูกค้า หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

บริษัทฯ ไม่เพียงแต่บริหารจัดการเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารเท่านั้นแต่ยังคงมุ่งเน้นแนวทางการบริหารจัดการกระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย ควบคุมการเกิดของเสียให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือเป็นศูนย์ โดยใช้หลักการ 3Rs คือ การนำมาผลิตเพื่อใช้ซ้ำ (Reuse) การลดการใช้ (Reduction) และการนำมาใช้ใหม่ (Recycling) ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ทั้งนี้ จะมีอธิบายเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการของเสียและเศษอาหารต่อไป



ระบบการประกันคุณภาพ และความปลอดภัย

กระบวนการผลิตเบเกอรี่ของเอส แอนด์ พี มีการควบคุมจุดที่สำคัญในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจุดหรือขั้นตอนที่สำคัญ (Critical Control Point: CCP) เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันอันตรายจากสิ่งแปลกปลอมต่างๆ ทั้งด้านกายภาพเคมี ชีวภาพ และสารก่อภูมิแพ้ รวมไปถึงการทวนสอบวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์สุดท้าย ห้องปฏิบัติการทดสอบผลิตภัณฑ์ของโรงงาน ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2017 จากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งนับเป็นระบบมาตรฐานการทดสอบที่ให้ผลการทดสอบที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับระดับสากล ตลอดจนได้รับการรับรองการผลิตตามมาตรฐานต่างๆ ดังนี้

โรงงานผลิตเบเกอรี่และโรงงานผลิตอาหาร ได้รับการรับรอง ได้แก่

- มาตรฐาน GHPs (Good Hygiene Practices) หรือการปฏิบัติสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร จากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ หน่วยรับรอง SGS ประเทศไทย
- มาตรฐาน HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) หรือระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดควบคุมที่สำคัญในการผลิตอาหาร จากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ หน่วยรับรอง SGS ประเทศไทย
- มาตรฐาน ISO 22000: 2018 (Food Safety Management System) หรือระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร จากสถาบัน United Kingdom Accreditation Service (UKAS) หน่วยรับรอง SGS ประเทศไทย

นอกจากนี้ โรงงานผลิตอาหารยังได้รับการรับรอง ดังนี้

- มาตรฐานระบบคุณภาพโรงงานส่งออกอาหารแช่แข็ง ที่มีไข่เป็นส่วนประกอบ สุขลักษณะการผลิตที่ดี (GMP) จากกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประเทศไทย
- มาตรฐานอาหารฮาลาล (HALAL) สินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เยลลี่และกลุ่มผลิตภัณฑ์น้ำสลัด จากคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย

ผู้บริโภคจึงมั่นใจได้ว่าสินค้า เอส แอนด์ พี มีกระบวนการผลิตและการตรวจสอบที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยต่อการบริโภค เพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้บริโภค

การใช้ : ระบบตรวจสอบคุณภาพ ในกระบวนการดำเนินงาน

คุณภาพการผลิต

ระบบจัดการความปลอดภัยในอาหาร

- บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดระบบบริหารจัดการโดยจัดทำเป็น ลายลักษณ์อักษรนำไปปฏิบัติ คุ้มครองและปรับปรุงให้ทันสมัย ระบุขอบข่ายโดยใช้ชนิดผลิตภัณฑ์เป็นหลัก
- ทีมปฏิบัติงานระบบคุณภาพต้องมีการระบุอันตรายวิธีการประเมินและการควบคุมผลิตภัณฑ์ เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อม
- ทางบริษัทฯ จัดให้มีระบบการสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ระหว่างองค์กรในห่วงโซ่อาหาร รายละเอียดดังตารางแสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายนอก
- ทีมงานระบบคุณภาพจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลภายในบริษัทเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยอาหารเท่าที่จำเป็นตามมาตรฐานรายละเอียดดังตารางแสดงรูปแบบการติดต่อ สื่อสารภายในบริษัท
- ทีมงานระบบคุณภาพทำการประเมิน ปรับปรุงระบบบริหารจัดการความปลอดภัย เพื่อให้ทันสมัยอย่างน้อยปีละครั้ง
- ถ้ามีการจ้างบริษัทภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ทีมงานระบบคุณภาพจัดให้มีระบบการควบคุมและบันทึกการทำงานดังกล่าว
- บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ มีการกำหนดค่าควบคุมในกระบวนการผลิตเพื่อความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ มีการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพก่อนการปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและเกิดความปลอดภัยต่อของผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานของกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล



ระบบการจัดการคุณภาพของเอส แอนด์ พี มีการดำเนินงานตามมาตรฐานของระบบ ISO22000: 2018 เป็นระบบมาตรฐานสากล เพื่อความปลอดภัยทางอาหารและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด และคำนึงถึงการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผู้บริโภค ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยจะครอบคลุมทั้งข้อกำหนดของ GHPs & HACCP และข้อกำหนดสำหรับระบบการจัดการในองค์กร โดยเน้นที่การสื่อสารร่วมกันระบบการจัดการและการควบคุมอันตราย เพื่อประกันว่ามีการกำหนดรายละเอียดการตรวจสอบ เพื่อความปลอดภัยของอาหารอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีกระบวนการควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน ซึ่งได้รับการตรวจสอบและรับรองโดยหน่วยงานอิสระ จึงสามารถมั่นใจได้ว่าระบบการจัดการของบริษัทฯ เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับตามมาตรฐานสากล รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ จึงมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานตลอดทุกขั้นตอน จนนำเสนอถึงผู้บริโภค

คุณภาพการบริการ

บริษัทฯ ใช้ระบบ QSC (Quality Service and Cleanliness) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพ บริการ และความสะอาด มาใช้ในการบริหารระบบงานหน้าร้านให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีกระบวนการประเมินและชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าของเอส แอนด์ พี ได้รับอาหารและการบริการที่มีคุณภาพภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากพบว่ามีกรณีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับข้อบังคับที่สำคัญ (Critical) จะส่งผลให้ไม่ผ่านการประเมินในหมวดของหัวข้อ การประเมินนั้นทันที เพื่อให้ทุกจุดขายตระหนักและให้ความสำคัญทั้งด้านคุณภาพ บริการ และความสะอาดตามมาตรฐานสูงสุดของบริษัทฯ

เป้าหมายการดำเนินการ ด้านควบคุมคุณภาพ ปี 2566-2573

- 1 ทุกร้านค้าของ S&P มีการตรวจ QSC ครบ 100%
- 2 ทุกร้านค้าที่ตรวจ QSC ต้องมีคะแนน สูงกว่า 85%
- 3 การตรวจ QSC ต้องถูกต้องตามมาตรฐาน 100%

ผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ เพื่อตรวจทานการทำงาน

- 1 ผู้จัดการสาขา ตรวจประเมินร้าน สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- 2 ผู้จัดการเขต ตรวจประเมินสาขา เดือนละ 1 ครั้ง
- 3 หน่วยงานคุณภาพ ตรวจประเมินสาขา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ระบบการตรวจสอบย้อนกลับ

บริษัทฯ มีแผนการจัดทำระบบตรวจสอบย้อนกลับผลิตภัณฑ์ โดยใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดสินค้ารูปแบบใหม่ ด้วยเทคโนโลยีระบบ 2D Barcode ซึ่งสามารถตรวจสอบย้อนกลับผลิตภัณฑ์ไปถึงแหล่งที่มาของกระบวนการผลิต อาทิ วันผลิต ล็อตการผลิต เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบยังแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการจำหน่ายสินค้าหมดอายุให้แก่ลูกค้าได้ ทั้งนี้ อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ โดยตั้งเป้าหมายตรวจสอบย้อนกลับผลิตภัณฑ์ได้ 3 รายการ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ปี 2566



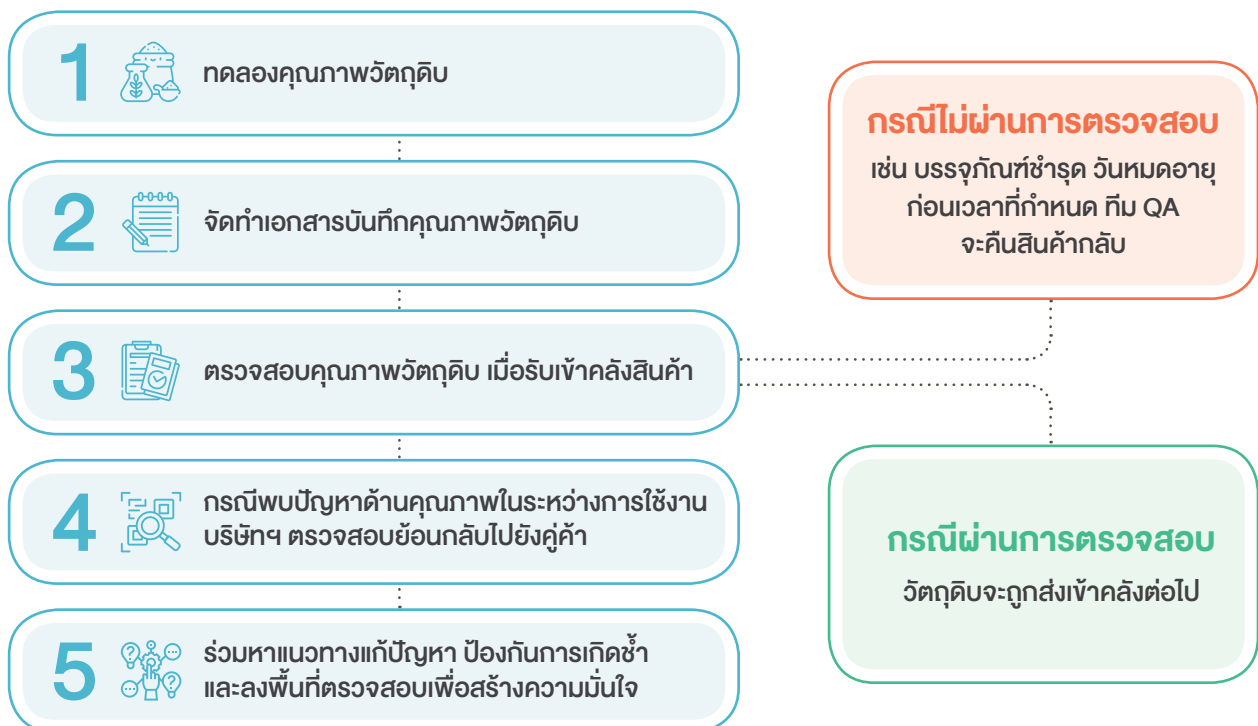
คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการตาม
คู่มือมาตรฐานการทำงานของบริษัทฯ
1 เคส



คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการตาม
มาตรฐานคุณภาพสินค้าระดับสากล
รวมถึงกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ
0 เคส

บริษัท มีกระบวนการตรวจสอบย้อนกลับวัตถุดิบ ดังนี้

1. บริษัท พิจารณาคัดเลือกคู่ค้าวัตถุดิบ โดยขอตัวอย่างวัตถุดิบ เพื่อนำมาวิจัยและพัฒนาสูตรอาหาร เบเกอรี่ หรือเครื่องดื่ม ให้ตรงกับความต้องการของบริษัท โดยทีมวิจัยและพัฒนา
2. หลังจากผ่านการทดลอง ทีมจัดซื้อจะแจ้งผลกลับกับทางคู่ค้า ขอใบรับรองมาตรฐาน ผลทดสอบจากห้องปฏิบัติการ (Lab Results) ทั้งทางกายภาพและชีวภาพของวัตถุดิบเพื่อประกอบการจัดทำข้อตกลงการซื้อขาย จัดทำเอกสารบันทึกคุณภาพวัตถุดิบจากนั้นจึงทำการสั่งซื้อวัตถุดิบตามระบบ SAP
3. เมื่อวัตถุดิบเข้าคลังสินค้า ทีมตรวจสอบคุณภาพ (QA) จะตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบตามเอกสารบันทึกคุณภาพวัตถุดิบ
 - กรณีไม่ผ่านการตรวจสอบ เช่น บรรจุภัณฑ์ชำรุด วันหมดอายุก่อนเวลาที่กำหนด เป็นต้น ทีม QA จะคืนสินค้ากลับ
 - กรณีที่ผ่านการตรวจสอบ วัตถุดิบจะถูกส่งเข้าคลังต่อไป
4. หากหน่วยผลิตเบิกวัตถุดิบจากคลังสินค้า แล้วพบปัญหาด้านคุณภาพวัตถุดิบ วัตถุดิบจะถูกคืนกลับคู่ค้า โดยทีมจัดซื้อ จะตรวจสอบย้อนกลับไปยังคู่ค้า โดยระบุหมายเลขใบสั่งซื้อ ล็อตวัตถุดิบที่มีปัญหา แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นแก่คู่ค้า เพื่อดำเนินการแก้ปัญหาโดยทันที
5. เมื่อพบปัญหาวัตถุดิบ ทีมจัดซื้อและทีมตรวจสอบคุณภาพจะดำเนินการประชุมร่วมกับคู่ค้าในทันที เพื่อคู่ค้าดังกล่าวเร่งตรวจสอบปัญหาไปยังต้นทางการผลิต รวมถึงกระบวนการแก้ปัญหา และดำเนินการแจ้งกลับบริษัท จากนั้นบริษัท จะลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงาน สร้างความมั่นใจในวัตถุดิบ ทั้งนี้ เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาด้านคุณภาพวัตถุดิบไม่ให้เกิดซ้ำ อันเป็นการร่วมพัฒนาคู่ค้าอย่างยั่งยืน



ในปี 2566 มีข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามคู่มือมาตรฐานการทำงานของบริษัทฯ ซึ่งมี 1 เคส ที่เกิดจากการปรุงอาหารหน้าร้าน ทั้งนี้ ไม่มีเคสเกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพสินค้า ตามมาตรฐานคุณภาพสินค้าระดับสากล รวมทั้งกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

ทั้งนี้ ทางสาขาได้มีการดำเนินการทวนสอบและมีการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ โดยหลังจากสิ้นสุดกระบวนการกรณีดังกล่าว ทางทีม QSC ได้ลงพื้นที่เพื่ออบรมย้ำถึงกระบวนการการทำงานตามคู่มือ SOP และลดโอกาสการเกิดความผิดพลาดซ้ำ

การเพิ่มประสิทธิภาพ :

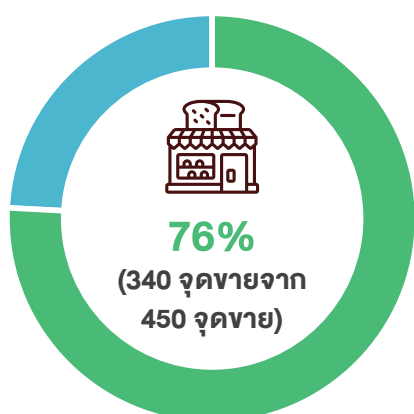
บริษัทฯ มุ่งมั่นปรับปรุงการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการใช้นวัตกรรมและการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ทั้งส่วนโรงงาน หน้าร้าน และบริการดีลิเวอรี่ ด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ให้เข้าถึงง่ายขึ้น พร้อมพัฒนาระบบการจ่ายเงินแบบไร้เงินสด (Cashless Payment) การนำระบบงานหลังบ้านที่เรียกว่า RPA (Robotic Process Automation) มาใช้ เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นระบบอัตโนมัติ เช่น การสั่งซื้อสินค้า การจ่ายเงิน เพิ่มคุณภาพในกระบวนการให้แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเพิ่มจำนวนไรเดอร์สำหรับบริการดีลิเวอรี่ 1344 เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการที่ให้ความสะดวกสบาย และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้เอส แอนด์ พี สามารถแข่งขันและเติบโตทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาหารในส่วนการผลิต (โรงงาน)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
กำลังการผลิตเบเกอรี่ทั้งหมด Total bakery production volume	ตัน	7,427	7,036	7,894	7,977
กำลังการผลิตเบเกอรี่ที่ได้รับการรับรองจากมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาหารตามกฎหมายหรือมาตรฐานสากล เช่น GHPs, HACCP, ISO 22000:2018	ตัน	7,426.93	7,036.35	7,893.50	7,977
	%	100	100	100	100
กำลังการผลิตอาหารทั้งหมด Total food production volume	ตัน	3,919	4,157	4,291	4,818
กำลังการผลิตอาหารที่ได้รับการรับรองจากมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาหารตามกฎหมาย หรือมาตรฐานสากล เช่น GHPs, HACCP, ISO22000:2018	ตัน	3,919	4,157	4,291	4,818
	%	100	100	100	100

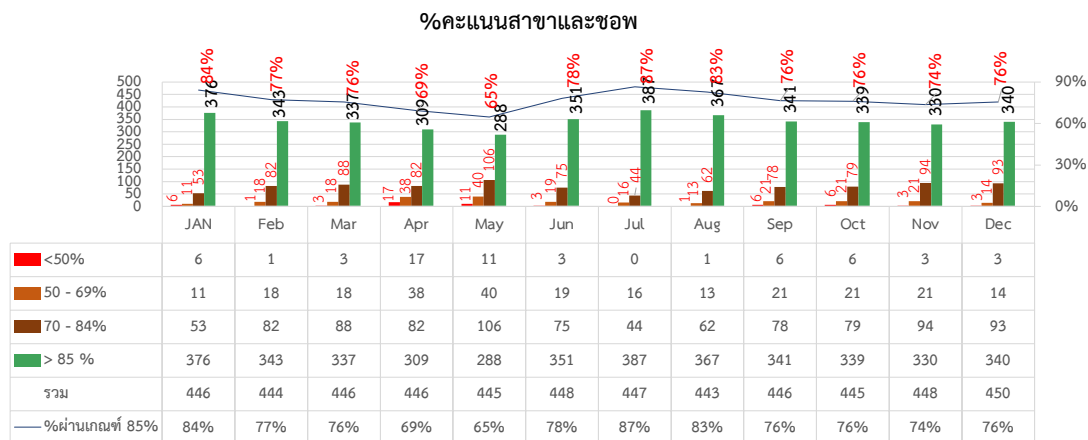
ผลการตรวจประเมิน QSC



จากผลการตรวจประเมินโดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์ 85%

ในปี 2566 ร้านอาหารและเบเกอรี่ S&P ได้รับการตรวจประเมินครบ **100%**

สรุปคะแนนร้านที่ได้รับการตรวจ QSC เดือนมกราคม - ธันวาคม 2566



ตรวจรวม = 450 ร้าน ผ่านเกณฑ์ 85% = 340 ร้าน คิดเป็น 76% (ไม่ผ่าน = 110)

โครงการที่สำคัญ ปี 2566

โครงการสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกผักโคม



วัตถุประสงค์

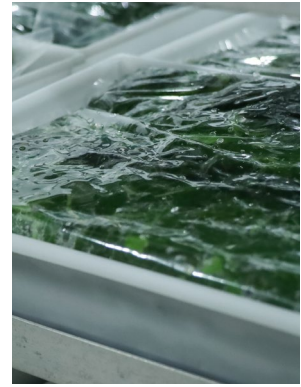
เอส แอนด์ พี ให้ความสำคัญกับการคัดสรรวัตถุดิบจากแปลงเกษตรกรโดยตรง เพื่อให้ได้วัตถุดิบ “ผักโคม” คุณภาพดีปลอดสารเคมีสำหรับนำไปสู่การผลิตเมนู แซนด์วิชอบร้อน ผักโคมเบคอนชีส เดนิชผักโคม และมักริโนผักโคมอบชีส จึงได้คัดสรรคู่ค้าที่ดำเนินการตามแนวทาง ESG และมีกรดำเนินงานตามมาตรฐานสากล โดยบริษัท สยาม เฟรช ฟู้ด แอนด์ โพรเซส จำกัด อำเภอกะทู้มูบแบน จังหวัดสมุทรสาคร เกษตรกรผู้ปลูกผักโคมและนำมาแปรรูป ได้รับการรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และโรงงานแปรรูปได้รับมาตรฐานการผลิต GMP / HACCP / HALAL จึงมั่นใจได้ว่าผู้บริโภคจะได้รับอาหารที่มีคุณภาพ และปลอดภัยสูง



บริษัทฯ ได้เข้าไปร่วมพัฒนาคุณค่าเพื่อแก้ปัญหาเรื่องการตายเน่าของผักโขม ซึ่งเกิดจากการที่ผักโขมเปลี่ยนสีเมื่อโดนอุณหภูมิสูงเกินไป ทำให้ผักโขมที่หนึ่งแล้วเปลี่ยนจากสีเขียวเป็นสีอมเหลือง มีสีไม่น่าสวยงาม ส่งผลถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ทีม QA ของบริษัทฯ ยังได้ร่วมพัฒนาคุณค่าถึงเทคนิคการล้างผัก เพื่อกำจัดตัวหอยติดอยู่ในกอกผักโขม ก่อนนำมาหนึ่งเพื่อความสะอาด และความปลอดภัยสูงสุดของผู้บริโภค

ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

ในปี 2566 บริษัทฯ มียอดซื้อผักโขมจำนวน 2,718,600 บาท มีการจ้างงานเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นจำนวน 30 คน ซึ่งในกระบวนการผลิตผักโขมแปรรูปนี้ มีการจ้างงานคนในพื้นที่ทั้งผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพทางร่างกายรวมทั้งผู้ที่เคยต้องโทษ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่า สร้างความเท่าเทียม และความเสมอภาคแก่คนในสังคม ให้สามารถสร้างรายได้เพื่อเลี้ยงชีพตัวเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นการส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตคนในสังคมด้วย



โครงการขยายขอบข่ายรับรองใบอนุญาตผลิต สายการผลิตอาหาร

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค ในกระบวนการผลิตที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด โดยมีหน่วยงานรับรองอย่างเป็นทางการ สายการผลิตอาหาร ได้ขยายขอบข่ายใบอนุญาตผลิตให้ครอบคลุมกลุ่มสินค้าเครื่องดื่ม และกลุ่มผลิตภัณฑ์ชา เพื่อจำหน่ายหน้าร้านสาขา โดยได้รับรองจากหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และสอดคล้องตามกฎหมาย

ในปี 2566 โรงงานผลิตอาหารลาดกระบังได้เตรียมการขยายขอบข่ายรับรองใบอนุญาตผลิตอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อรองรับการผลิตในอนาคต โดยตั้งเป้าหมายเริ่มจากกลุ่มเครื่องดื่ม Ready to Drink 4 รายการ

