

## สภาพการดำเนินงานด้านการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในโรงแรมเครือข่าย นานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร

### Food Sanitation Operating Conditions of Food Handlers in Bangkok's Five-Star International Chain Hotels

◆ ณัฐนรี สมิตร\*

ดร., อาจารย์, หัวหน้ากลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยดุสิตธานี

Natnaree Smith\*

Ph.D., Lecturer, Head of Hospitality Business Management Concentration,

Master of Business Administration, Dusit Thani College, E-mail: natnaree.sm@dtc.ac.th

◆ นันทิดา แดงขาว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการครัวและศิลปะ  
การประกอบอาหาร วิทยาลัยดุสิตธานี

Nantida Dangkhaw

Assistant Professor, Lecturers of B.B.A Program in Culinary Arts and Kitchen

Management, Dusit Thani College, E-mail: nantida.da@dtc.ac.th

\*Corresponding Author E-mail: natnaree.sm@dtc.ac.th

*Received: October 27, 2022; Revised: November 12, 2022; Accepted: December 28, 2022*

---

### Abstract

The objectives of this qualitative research were to study the operating conditions of food sanitation in hotels and the factors affecting the food sanitation behavior of food handlers in hotels. Twelve key informants were interviewed, including executive chefs, food and beverage managers, and supervisors in the kitchen department of five of Bangkok's five-star international chain hotels.

The results of the research revealed that most food sanitation environments were conducive to working. The operation complies with food sanitation standards in hotels set by the Ministry of Public Health. Most hotels attach importance to the availability of operating areas. There were quite complete facilities for working. There were measures to select food ingredients with good quality standards. They sent raw materials and food for bacterial analysis. Most hotels had their own operating procedures that employees had to strictly adhere to. Food sanitation operations were assessed monthly, both internally and externally. If hotels or

educational institutions wish to develop the capacity of food handlers, workers should be encouraged to start with a positive food sanitation attitude. Food sanitation skills should be developed by training or studying food sanitation that is consistent with the line level regularly, and hotels should have a food safety policy. Organize operational facilities for food.

**Keywords:** Food Sanitation, Food Handlers, International Chain Hotels, Five-Star Hotels

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานด้าน การสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม และศึกษาปัจจัยทางสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในโรงแรม โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน ประกอบด้วย หัวหน้าเชฟระดับสูงสุด ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และหัวหน้าเชฟตำแหน่งอื่น ๆ ในแผนกครัว จากโรงแรมเครือข่ายนานาชาติระดับ 5 ดาวขึ้นไปในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม

ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมด้านการสุขาภิบาลอาหารส่วนใหญ่เอื้ออำนวยต่อปฏิบัติงาน การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรมของกระทรวงสาธารณสุข โรงแรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพร้อมของพื้นที่ปฏิบัติการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานค่อนข้างครบครัน มีมาตรการคัดเลือกวัตถุดิบอาหารที่มีคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี ได้ส่งวัตถุดิบ และอาหารตรวจวิเคราะห์ทางแบคทีเรีย โรงแรมส่วนใหญ่กำหนดวิธีการดำเนินงานไว้เป็นแนวทาง เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีการตรวจประเมินการดำเนินการเรื่องการสุขาภิบาลอาหารประจำเดือนทั้งภายในองค์กร และจากภายนอก หากโรงแรม สถาบันการศึกษาต้องการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหาร ควรส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานโดยเริ่มจากมีทัศนคติต่อการสุขาภิบาลอาหารเชิงบวก และพัฒนาทักษะด้วยการอบรมหรือเรียนวิชาการสุขาภิบาลอาหารที่สอดคล้องกับระดับสายงานอย่างสม่ำเสมอ และโรงแรมควรมีนโยบายเรื่องอาหารปลอดภัย จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำหรับผู้สัมผัสอาหาร เพื่อช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** การสุขาภิบาลอาหาร, ผู้สัมผัสอาหาร, โรงแรมเครือข่ายนานาชาติ, โรงแรมห้าดาว

## บทนำ

ประเทศไทยจากรายงานของสำนักระบาดวิทยา ในปี พ.ศ. 2563 พบผู้ป่วยโรคอาหารเป็นพิษ (Food Poisoning) 87,093 ราย เสียชีวิต 1 ราย การพยากรณ์โรคคาดว่ามีโอกาสพบผู้ป่วยโรคอาหารเป็นพิษเพิ่มมากขึ้น (Department of Disease Control, 2021) และยังพบว่า นักท่องเที่ยวมีอาการท้องร่วงเนื่องจากอาหาร (Traveler's Diarrhea) มากถึงร้อยละ 25 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด (Fletcher et al., 2009) โดยภาพรวมสาเหตุของโรคเกิดจากการรับประทานอาหารหรือน้ำที่มีการปนเปื้อนสิ่งแปลกปลอม สารเคมี

โลหะหนักหรือเชื้อโรคทั่วโลก ส่วนใหญ่การปนเปื้อนที่ก่อให้เกิดอาหารเป็นพิษ ได้แก่ สารพิษของแบคทีเรียที่เจริญเติบโตในอาหารก่อนการบริโภค หรือจากการผลิตสารพิษในลำไส้เมื่อบริโภคเชื้อเข้าไป รวมถึงสารพิษจากสาหร่ายบางสายพันธุ์ (Harmful Algae Species) ที่ปนเปื้อนในวัตถุดิบอย่างอาหารทะเลที่กินสาหร่ายเหล่านี้เป็นอาหาร (Department of Disease Control, 2019) ซึ่งการปนเปื้อนดังกล่าวยากที่จะสังเกตได้ด้วยตาเปล่า ทั้งนี้มีงานวิจัยที่กล่าวถึงบุคคลผู้สัมผัสอาหารที่ขาดความรู้ และความตระหนักถึงการผลิตอาหารให้ปลอดภัย (Kwol et al., 2020) สภาพความพร้อมของสถานที่เตรียม-ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร ภาชนะอุปกรณ์ อาหาร สิ่งปรุงแต่งอาหารที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีสุขลักษณะที่ดี (Pandian & Janak, 2021; Neme et al, 2017) และการมีสัตว์แมลงนำโรค ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นสื่อกลางทำให้อาหารมีการปนเปื้อน (Department of Disease Control, 2014) ดังนั้น เพื่อจัดการ และควบคุมอาหารให้สะอาด ปลอดภัย ทุกสถานประกอบการอาหารควรมีการจัดการ ควบคุมปัจจัยที่เป็นสื่อกลางดังกล่าว ให้อยู่ภายใต้สุขลักษณะตามหลักการสุขาภิบาลอาหารที่ดี โดยเฉพาะการจัดการอาหารปลอดภัยของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ซึ่งถือเป็นภาคส่วนธุรกิจที่มีผลต่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยที่มาของรายได้จากที่พักแรม และบริการด้านอาหาร (Accommodation and food service activities) มีมูลค่าร้อยละ 6.1 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross domestic product: GDP) ซึ่งโรงแรม 4-5 ดาว มีสัดส่วนรายได้จากค่าอาหาร และเครื่องดื่มมากกว่าโรงแรมอื่น ๆ (Lunkam, 2021) การเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย และมีคุณค่าทางโภชนาการในปริมาณที่เพียงพอเป็นกุญแจสำคัญในการดำรงชีวิต และส่งเสริมสุขภาพที่ดี จำเป็นต้องมีความร่วมมือที่ดีระหว่างรัฐบาล ผู้ผลิต และผู้บริโภค เพื่อช่วยให้ความมั่นใจในความปลอดภัยของอาหาร และระบบอาหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (World Health Organization, 2022)

จากบทนำดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา สภาพการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของโรงแรมคู่ขนานกับมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับโรงแรม ซึ่งเครือโรงแรมดังกล่าวจัดว่ามีมาตรการจัดการด้านอาหารปลอดภัยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ที่สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารให้กับธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่องกับการบริการอาหารทุกระดับ การรับทราบข้อมูลด้านการสุขาภิบาลอาหารจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเพื่อขับเคลื่อนให้อาหารปลอดภัย อันส่งผลดีต่อสุขอนามัยของผู้บริโภคต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในตำแหน่งหัวหน้าเชฟ (Supervisor) แผนกครัวในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หรือผู้แทนที่สามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานภายในแผนก และพนักงานโรงแรมที่ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน โดยสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 12 คน จากโรงแรม 5 แห่ง ประกอบด้วย (1) หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่มหรือผู้แทน และ (2) พนักงานโรงแรมแผนกครัว

## นิยามศัพท์

**โรงแรม (Hotel)** หมายถึง สถานประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้นในกรุงเทพมหานคร เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการเปิดรับนักศึกษาฝึกงาน

**โรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร (5 Stars International Chain Hotel in Bangkok)** หมายถึง สถานประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้นในกรุงเทพมหานคร เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุก ๆ ด้าน ทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมอย่างครบครัน มีห้องอาหารหรือภัตตาคารมากกว่า 3 ห้อง มีการบริหารงานโดยบริษัทเครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศที่ดำเนินการบริหารจัดการอยู่ในประเทศไทย และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น ALL - Accor Live Limitless, Marriott International, Inc., Hilton Hotels & Resorts, IHG Hotels & Resorts และ Shangri-La Group เป็นต้น

**ผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารในโรงแรม (Food Handlers in Hotels)** หมายถึง กลุ่มบุคคล 3 กลุ่มที่ปฏิบัติงานในโรงแรมแผนกครัวหรือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย (1) หัวหน้างานหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ (2) ผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงาน (3) นักศึกษาฝึกงาน หลักสูตรการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร ชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่ลงทะเบียนวิชาการฝึกปฏิบัติภาคสนาม

**พฤติกรรมสุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation and Behaviors)** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ในการกระทำที่ถูกสุขลักษณะในกระบวนการผลิตอาหารในทุกขั้นตอนตลอดจนการบริการ ให้อาหารมีความสะอาด ปลอดภัยจากสิ่งปนเปื้อนทั้งสารเคมี จุลินทรีย์หรือเชื้อโรค และวัตถุปลอมปนทั้งหลาย ทำให้ผู้บริโภคมีสุขภาพที่ดี และไม่เจ็บป่วยจากอาหารนั้นทั้งในระยะสั้นหรือระยะยาว

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม

การประกอบธุรกิจโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักให้ความสำคัญด้านการจัดการอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมภูมิทัศน์ที่สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย

สปา ฯลฯ หลายครั้งจะมองข้ามการควบคุมดูแลห้องครัวหรือบริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร ซึ่งอาหารที่ปรุงหรือจัดเก็บอย่างไม่ถูกสุขลักษณะอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเจ็บป่วยจากการรับประทานได้ ปัจจุบันกองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย ในฐานะกองวิชาการที่รับผิดชอบเรื่อง การจัดทำมาตรฐาน และแนวทางการจัดการอาหาร และน้ำให้สะอาด ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค ได้มีการจัดทำมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับโรงแรมขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในการควบคุมกำกับ การจัดการบริการอาหารในโรงแรมให้สะอาดปลอดภัยในทั้งสิ้น 8 หมวดหมู่ คือ (1) บริเวณรับอาหาร/วัตถุดิบ (2) บริเวณที่เตรียม-ปรุง (3) วัตถุดิบ อาหาร น้ำ และน้ำแข็ง (4) ภาชนะ/อุปกรณ์ (5) ผู้สัมผัสอาหาร (6) ห้องส้วม (7) บริเวณที่รับประทานอาหาร และ (8) การตรวจวิเคราะห์ทางแบคทีเรีย ซึ่งแต่ละหมวดหมู่จะมีข้อกำหนดรวมทั้งหมด 36 ข้อ และมีวิธีการตรวจวิเคราะห์ทางแบคทีเรียที่แตกต่างกัน (Department of Health, 2013) และการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (Food Safety Management) หรือ The Four C's ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ควรมีการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การทำความสะอาด (Cleaning) การปนเปื้อน (Cross-contamination) การปรุงอาหาร (Cooking) และการแช่เย็น (Chilling) (รวมถึงการแช่แข็ง (Freezing) และการละลาย (Thawing)) และโปรแกรมการจัดการความปลอดภัยของอาหารของภายในโรงแรม หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ควรสร้างขึ้นจากหลักการดังกล่าว (National Food Institute, 2013)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Puttarak and Chatraphorn (2010) กล่าวว่า ผู้ประกอบการในโรงแรมส่วนใหญ่มีความรู้ที่ศนคติ และพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารในระดับที่ดี ซึ่งระดับความรู้เรื่องการสุขาภิบาลอาหารที่แตกต่างกันมีผลมาจากระดับมาตรฐานของโรงแรม ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งในการอบรม และจำนวนครั้งในการตรวจสุขภาพประจำปี ด้านทัศนคติแตกต่างกันมีผลมาจากผู้ประกอบการในโรงแรมที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งในการอบรม จากความรู้ และทัศนคติที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรม ( $p > 0.001$ ) และ Wen-Hwa Ko (2011) กล่าวว่า ทัศนคติโดยรวมของพนักงานด้านการสุขาภิบาลอาหารอยู่ในทิศทางบวก และพฤติกรรมหรือการปฏิบัติตนเป็นเรื่องของความรับผิดชอบต่ออาชีพตนเองมากกว่า เรื่องของการปฏิบัติเพื่อการสุขาภิบาลอาหารที่ดี ซึ่งทัศนคติมีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับความรู้ และพฤติกรรมที่ทำ โดยมีผลวิเคราะห์ว่า ความรู้ และทัศนคติด้านการสุขาภิบาลอาหาร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมได้ร้อยละ 42.6 การฝึกอบรมพร้อมวัดความรู้ พบว่า ผู้ที่ผ่านการอบรมจะมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่ผ่านการอบรม และผู้ผ่านการอบรมมีผลการทำคะแนนสอบวัดความรู้ด้านการปฏิบัติตนเพื่อสุขอนามัยที่ดีได้ดีกว่า แต่ทัศนคติของพนักงานร้านอาหารส่วนใหญ่คิดว่า การฝึกอบรมสุขาภิบาลอาหารไม่สำคัญ และไม่ให้ความสนใจ ดังนั้น การช่วยให้พนักงานร้านอาหารมีทัศนคติที่ดีด้านการสุขาภิบาลอาหาร จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ช่วยให้การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมด้านการสุขาภิบาลอาหารที่ดีสู่อาหารปลอดภัยได้

Srihirun (2017) โรงแรมที่บริหารงานแบบเครือข่ายท้องถิ่นภายในประเทศ และระหว่างประเทศ คำนึงถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สิน (Hazard Risk) ที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการความปลอดภัยทางด้านอาหาร (Food Safety) สุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation) และสุขอนามัยส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร (Food Handlers) ที่ส่งตรงต่อผู้บริโภค โรงแรมชั้นนำระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ ที่บริหารงานแบบเครือข่ายท้องถิ่นภายในประเทศ และระหว่างประเทศจะให้ความสำคัญกับกรรมวิธีการควบคุม อุณหภูมิ และลดการปนเปื้อนของอาหารให้อยู่ในมาตรฐานความปลอดภัย การเลือกใช้สินค้าอาหารที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน Q ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กระทรวง เกษตรและสหกรณ์ สินค้าเกษตรที่ผ่านการรับรอง GAP (Good Agriculture Practices หรือการปฏิบัติทาง การเกษตรที่ดี และเหมาะสม) มาตรฐาน COC (Code of Conduct หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ ทางสิ่งแวดล้อม) และระบบประกันคุณภาพอาหาร GMP HACCP เครื่องหมายมาตรฐานอาหารฮาลาลของ สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยที่ตรงตามศาสนบัญญัติ เพื่อเป็น การรับประกันให้ชาวมุสลิมสามารถบริโภคได้อย่างสนิทใจ และเพื่อประกันความปลอดภัยของอาหารได้นำ วิชาการด้านการจัดเลี้ยงในคู่มือประยุกต์ใช้สุขลักษณะที่ดีของครัวผลิตอาหารสำหรับคนหมู่มาก (GMP in Mass Catering) (National Food Institute, 2013) มาเป็นแบบอย่างการดำเนินงาน เพื่อควบคุมการผลิต อาหารให้มีความปลอดภัยเหมาะสมต่อการบริโภค ซึ่งมีความสอดคล้องมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความปลอดภัยของอาหารระดับสากล ได้แก่ GMP, HACCP และ ISO 22000 โดยทางโรงแรมได้มีการจัด บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทางด้านอาหารโดยตรง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าถึง มาตรฐานการให้บริการอาหาร และเครื่องใช้ในงานจัดเลี้ยงที่สะอาด และปลอดภัย ทั้งนี้ Lin, Tsai, and Ho (2020) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า การจัดการเรื่องความปลอดภัยของอาหารในสถานประกอบการประเภทอาหาร พร้อมรับประทาน เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยลดการเกิดโรคอาหารเป็นพิษ และเป็นการรับประกัน ความปลอดภัยของอาหารให้ผู้บริโภคมั่นใจมากยิ่งขึ้น และ World Health Organization (2022) กล่าวถึง การประกันความปลอดภัยของอาหาร (Food Safety) ว่า วิธีที่ดีที่สุด และมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา อาหารไม่ปลอดภัย คือ การฝึกอบรม และการศึกษาเกี่ยวกับอาหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สัมผัสกับอาหาร โดยเฉพาะผู้ผลิตให้เข้าใจประเด็นอันตราย และความเสี่ยงของการเกิดอันตรายนั้นในอาหารที่ตนผลิต จะ สามารถลดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัย ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ด้านการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม โดยมุ่งประเด็นแนวทางการดำเนินงานของโรงแรมคู่ขนานกับมาตรฐาน ด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับโรงแรมของกองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย ทั้ง 8 หมวดหมู่ เนื่องจาก สถานประกอบการหรือโรงแรมมีสถานที่ตั้งในประเทศไทย จึงควรมีการดำเนินการตามมาตรฐานในประเทศที่ กำหนด และศึกษาปัจจัยด้านสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัส

อาหารในโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ (International Chain Hotel) ระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) คือ หัวหน้าเชฟระดับสูงสุด (Executive Chefs) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) และหัวหน้าเชฟตำแหน่งอื่น ๆ (Supervisor) ในแผนกครัว ที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจากการสัมภาษณ์ จำนวน 12 คน จากโรงแรม 5 แห่ง ที่มีเครือข่ายโรงแรมระหว่างประเทศ (International Chain Hotel) ระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร โรงแรมละ 2-3 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระในการถ่ายทอดข้อมูลผ่านความคิด และประสบการณ์ของตนเอง ขั้นตอนการสร้าง และหาข้อมูลคุณภาพ คือ (1) ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหาร และพฤติกรรมการนำความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารไปใช้ในโรงแรมตามเกณฑ์มาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม เพื่อกำหนดประเด็นการตั้งคำถาม (2) สร้างคำถามให้ครอบคลุมข้อมูลสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานภายในโรงแรม ข้อมูลผลกระทบทางบวก และลบ สภาพปัญหา และอุปสรรคทางการสุขาภิบาลอาหาร ด้านการจัดการเพื่อสนับสนุนการทำงานด้านการสุขาภิบาลอาหาร (3) นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความชัดเจนในการสื่อความหมาย (4) จัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ และการตรวจสอบข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จัดบันทึก และข้อมูลจากการถอดเทปการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) การตรวจสอบแบบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) ใช้การตรวจสอบจากนักวิจัยในการลงรหัส เพื่อลดอคติ (Bias) และสร้างความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานภายในโรงแรมทางด้านการสุขาภิบาลอาหารในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา โรงแรมค่อนข้างพร้อม ตามมาตรฐานใน 8 หมวดหมู่ ดังนี้

### ตารางที่ 1 สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานภายในโรงแรมทางด้านการสุขาภิบาลอาหาร

มาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร	ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในโรงแรม
1) บริเวณรับอาหาร/วัตถุดิบ	มีพื้นที่เฉพาะสำหรับตรวจรับสินค้าที่ติดกับห้องจัดเก็บสินค้า มีแผนกตรวจรับสินค้า (Receiving) คอยตรวจสอบสินค้า ตามใบรายการสั่งซื้อของแผนกจัดซื้อ (Purchasing) ขั้นตอนสำคัญในการตรวจรับ คือ การตรวจสอบคุณภาพของสินค้า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร	ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในโรงแรม
2) บริเวณที่เตรียม-ปรุง	มีรูปแบบโครงสร้างห้องครัวตามมาตรฐานที่ดี มีมาตรการป้องกันการปนเปื้อน การควบคุม ป้องกัน และกำจัดสัตว์ แมลงนำโรค ระบบระบายน้ำที่ดี มีบ่อดักเศษอาหาร และติดตั้งบ่อดักไขมัน มีการรวบรวมขยะอย่างถูกสุขลักษณะ ส่วนใหญ่มีห้องครัวมากกว่า 1 ห้อง โดยมีห้องครัวหลัก (Main Kitchen) และครัวประจำห้องอาหาร บริเวณการเตรียมอาหารมีการแยกพื้นที่ชัดเจนเป็นแผนกตามลักษณะการประกอบอาหาร
3) วัตถุดิบ อาหาร น้ำ และน้ำแข็ง	ส่วนใหญ่จะเลือกวัตถุดิบที่มีเครื่องหมายรับรองด้านมาตรฐานอาหารปลอดภัย โรงแรมใช้น้ำประปา และควบคุมความสะอาดโดยผ่านเครื่องกรองน้ำ ทุกโรงแรมมีเครื่องผลิตน้ำแข็งใช้เอง มีการตรวจสอบความสะอาดโดยการตรวจหาเชื้อจุลินทรีย์จากห้องทดสอบเชิงปฏิบัติการ (Laboratory) ที่ทางสาธารณสุขรับรองอย่างน้อยเดือนละครั้ง
4) ภาชนะ/อุปกรณ์ อุปกรณ์ในครัว	ส่วนใหญ่มักใช้สแตนเลส (Stainless Steel) โลหะอื่น ๆ จาน ชามเป็นกระเบื้องเคลือบขาว และแก้ว ซึ่งทนทาน ค่อนข้างมีน้ำหนัก ทำความสะอาดง่าย ทุกโรงแรมมีแผนกล้างทำความสะอาด (Steward) ซึ่งจะทำความสะอาด และฆ่าเชื้อโรคตามมาตรฐาน
5) ผู้สัมผัสอาหาร	ก่อนรับพนักงานต้องมีผลการตรวจสุขภาพว่า ไม่เป็นโรคติดต่อทางเดินอาหาร และการตรวจสุขภาพประจำปี พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ซึ่งเป็นมาตรฐานจากโรงแรมเครือข่ายที่สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานในต่างประเทศ และภายในประเทศ
6) ห้องส้วม	มีการแยกระหว่างห้องน้ำพนักงานกับแขก มีพนักงานแผนกทำความสะอาดจากบริษัททำความสะอาดภายนอก (Outsource) คอยดูแลให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ ภายในห้องน้ำมีสบูทำความสะอาด มีกระดาษเช็ดมือไว้บริการตลอดเวลา
7) บริเวณที่รับประทานอาหาร ห้องอาหาร	มีสภาพพร้อม มีการดูแลรักษาความสะอาด มีการจัดการที่ดี ทั้งอาหาร ภาชนะ ที่สำคัญมีการควบคุมอาหารเรื่องอุณหภูมิอาหาร มีอุปกรณ์ที่แยกประเภทป้องกันการเจริญของจุลินทรีย์ มีการปกปิดมิดชิดหรือมีการจกกัน การไอหรือจาม และจัดบริการในเวลาสั้นที่สุดภายใน 4 ชั่วโมง
8) การตรวจวิเคราะห์ทางแบคทีเรีย	การตรวจวิเคราะห์พื้นผิวสัมผัสอาหารจากการตรวจประเมิน (Audit) ภายในของโรงแรมแต่ละเดือน และจากโรงแรมเครือข่ายประจำปี

1.2. การดำเนินการ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน/พนักงานรายวัน/นักศึกษาฝึกงาน ทางด้านการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม พบว่า มีการดำเนินการร่วมกันทุกส่วน การสุขาภิบาลอาหารในโรงแรมเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ต้องรายงานในที่ประชุมระดับหัวหน้างานตอนเช้าก่อนเริ่มงานทุกวัน เพราะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเรื่องความปลอดภัยของโรงแรม แนวทางการปฏิบัติงานเริ่มจากระดับหัวหน้าเป็นดูแล ความเรียบร้อย สู่ระดับพนักงาน และนักศึกษาฝึกงาน มีการกำหนดให้ผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรม และผ่านการทดสอบจากสำนักงานเขตในที่ตั้งของโรงแรม ส่วนนักศึกษาฝึกงานจะมีพี่เลี้ยงระดับหัวหน้างานคอยดูแล บางโรงแรมนำรูปแบบการอบรมออนไลน์จากโรงแรมเครือข่ายต้นสังกัด ที่ออกแบบเฉพาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง โดยต้องเรียนรู้ในระบบออนไลน์ให้ครบทุกหัวข้อ พร้อมกับทำแบบทดสอบประจำบทเรียนให้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

1.3. การทบทวนผลการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหาร พบว่า โรงแรมมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหาร โดยมีตารางบันทึกประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับอาหาร มีการอบรมเป็นประจำ มีการประชุมประจำวัน พร้อมทั้งประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำสัปดาห์/เดือน มีการชี้แจงกรณีเกิดข้อบกพร่อง เกิดปัญหา เพื่อรับทราบ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน เป็นการให้ความสำคัญ เน้นย้ำให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องในทิศทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีการทวนสอบความปลอดภัยในอาหารด้วยการส่งตัวอย่างไปทดสอบทางจุลินทรีย์ ได้แก่ น้ำแข็ง อาหารที่เน่าเสียง่าย และเสี่ยงต่อเกิดโรคอาหารเป็นพิษโดยเฉพาะอาหารที่เสิร์ฟแบบบริการตัวเอง (Self Service) และตรวจพื้นผิวสัมผัสอาหาร เช่น มือผู้สัมผัสอาหาร เขียง และภาชนะอุปกรณ์อื่น มีการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน (Audit) ภายในโรงแรม ประจำเดือน และตรวจประเมินโดยโรงแรมเครือข่ายต้นสังกัด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก

1.4. ผลกระทบทางบวก (ผลดี) ด้านการสุขาภิบาลอาหาร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และมั่นใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันมากขึ้น เป็นการลดต้นทุนในการสูญเสีย การเน่าเสียของวัตถุดิบ และอาหาร สร้างความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง รายได้ของโรงแรม และเกิดความภักดีของผู้ใช้บริการ และผลกระทบทางลบ (ผลเสีย) พบว่า การประชุม การทำบันทึกต่าง ๆ อาจมีผลทำให้งานล่าช้าเสียเวลา แต่จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากว่า หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการป่วย อาจเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เสียค่าปรับ อาจทำให้โรงแรมเสียชื่อเสียง ขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้าไม่กล้ามาใช้บริการ ส่งผลให้ธุรกิจซบเซา

1.5. ปัญหา และอุปสรรคทางด้านการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม พบว่า พนักงานบางส่วนขาดความตระหนักในความรู้ การรับรู้ และขาดความเข้าใจ ไม่เคร่งครัดกับหลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง และไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด บางแผนกมีผู้จัดการตรวจสอบเรื่องการสุขาภิบาลเพียง 1 คน ทำให้ดูแลพนักงานได้ไม่ทั่วถึง และปัญหาการขาดความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สำหรับโรงแรมที่เปิดกิจการเป็นระยะเวลานาน พบปัญหาโครงสร้างอาคารไม่พร้อม การวางผังการทำงานคร่ำไม่ตีเท่าที่ควร พื้นที่ทำงาน

บางส่วนของครัวเอื้อต่อการอยู่อาศัยของสัตว์น้ำโรค อุปกรณ์เครื่องมือบางอย่างมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน และจำนวนยังไม่เพียงพอต่อการแยกสัดส่วนให้ชัดเจน นอกจากนี้ การปฏิบัติเพื่อการสุขาภิบาลอาหารที่ดี มีค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ที่ต้องมีเพิ่ม และด้านการฝึกอบรม

1.6. ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทางด้านพฤติกรรมกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารในโรงแรม ส่วนใหญ่คิดว่าโรงแรมระดับห้าดาวมีนโยบาย มีข้อบังคับ เรื่องอาหารปลอดภัยอยู่แล้ว มีข้อเสนอแนะ คือ อยากให้ผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารมีระเบียบวินัย ให้ความสำคัญตระหนัก และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเรื่องการสุขาภิบาลอาหารอย่างเคร่งครัด หัวหน้างานควรเป็นแบบอย่างที่ดี และการได้รับความรู้ การฝึกอบรมเรื่องวิธีการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหารตามตำแหน่งหน้าที่งานสามารถช่วยให้พนักงานเข้าใจ และมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในเครือข่ายนานาชาติระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1. ห้องครัวของโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีแผนการสุขาภิบาลอาหาร (Hygiene) หรือแผนที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากมีการมอบหมายให้หัวหน้าเชฟเป็นผู้คอยดูแล ตรวจสอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซึ่งการมีตำแหน่งนี้เพียงคนเดียว หรือจำนวนน้อยไม่สามารถดูแลเรื่องสุขอนามัยของพนักงานทั้งหมดได้ และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน ในขณะที่บางโรงแรมมีผู้จัดการดูแลเรื่องสุขาภิบาลอาหารภาพรวมทั้งหมดในครัวร่วมกับเชฟ

2.2. การสร้างรายละเอียดการทำงานด้านการสุขาภิบาลอาหารของแผนกครัว หรือแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม สำหรับการจัดการเรื่องการสุขาภิบาลอาหารเพื่ออาหารปลอดภัยของโรงแรมที่ประยุกต์ใช้ตามหลักการ GMP และ HACCP มีแนวทางจัดการกับอาหารในแต่ละขั้นตอนการผลิตเพื่อให้อาหารมีคุณภาพที่ดี กำจัดความเสี่ยงต่อปัจจัยที่ทำให้อาหารเป็นพิษ ร่วมกับมีเอกสารบันทึกที่หัวหน้างานต้องทำสำหรับบทวนสิ่งที่เคยเกิดขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหากพบข้อบกพร่องได้ มีคณะกรรมการร่วมเพื่อตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข โดยมีการตรวจสอบภายในโรงแรม (Internal Audit) ประจำเดือนหรือทุก 6 เดือน การตรวจสอบจากโรงแรมเครือข่ายต้นสังกัด (External Audit) ทุก 6 เดือนหรืออย่างน้อยปีละครั้ง

2.3. การมีห้องครัวของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานรับรองด้านอาหารปลอดภัย พบว่า ห้องครัวของโรงแรมไม่มีการรับรองด้านอาหารปลอดภัยจากองค์กรรับรองเอกชนต่าง ๆ แต่ห้องครัวของโรงแรมทั้งหมดมีมาตรการจัดการด้านการสุขาภิบาลอาหาร โดยเฉพาะครัวโรงแรมในเครือบางแห่งต้องผ่านมาตรฐานด้านอาหารปลอดภัย GFS และเกณฑ์มาตรฐานจากรัฐบาลในประเทศที่แต่ละโรงแรมตั้งอยู่

2.4. การมีส่วนเข้ามาจัดการดูแลด้านการสุขาภิบาลอาหารจากหน่วยงานภาครัฐ พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีส่วนเข้ามาจัดการดูแลด้านการสุขาภิบาลอาหารโดยเปิดโอกาสให้เข้าอบรมเรื่องการ

สุขาภิบาลอาหารก่อนทดสอบความรู้ให้กับผู้สัมผัสอาหาร และบางโรงแรมมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตเข้ามาตรวจสอบตามเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมปีละครั้ง นอกจากนี้ สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยมีส่วนผลักดันเรื่อง การสุขาภิบาลอาหารด้วยการจัดอันดับให้โรงแรม ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาเรื่องคุณภาพของอาหารและสิ่งแวดล้อม ในโรงแรม

## อภิปรายผล

1. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านการ สุขาภิบาลอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1. สภาพแวดล้อมด้านการสุขาภิบาลอาหารของโรงแรม ระดับห้าดาวในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีระบบการบริหารงานแบบเครือข่ายนานาชาติ (Chain Hotel) มีการดำเนินงานตาม มาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรมเป็นอย่างดี และให้ความสำคัญกับความพร้อมของพื้นที่ปฏิบัติการใน สถานประกอบอาหาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานค่อนข้างครบครัน และมีมาตรการคัดเลือก วัตถุดิบอาหารที่มีคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี พร้อมทั้งกำหนดวิธีการดำเนินการไว้เป็นแนวทาง เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับ Department of Health (2013) และยังสอดคล้องกับ Srihirun (2017) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงในการให้บริการงานจัดเลี้ยงของธุรกิจโรงแรมชั้นนำระดับห้าดาว ในกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมที่บริหารงานแบบเครือข่ายนานาชาติ จะคำนึงถึงความเสี่ยงด้านความ ปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (Hazard Risk) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยทางด้าน อาหาร (Food Safety) สุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation) และสุขอนามัยส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร (Food Handlers) จึงมีนโยบายเตรียมความพร้อมในเรื่องดังกล่าว เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าถึง มาตรฐานการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานจัดเลี้ยงที่สะอาด และปลอดภัย

1.2. ปัญหา และอุปสรรคทางการสุขาภิบาลอาหารในโรงแรม หัวหน้างานให้ความสำคัญ คิดเห็นว่าพนักงานบางส่วนขาดความตระหนักในความรู้ การรับรู้ และขาดความเข้าใจ ไม่เคร่งครัดกับหลักการ และไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานรายวัน สอดคล้องกับ Clayton et al. (2002) ที่ได้รายงานไว้ว่า แม้จะผู้ที่ทำหน้าที่จัดการด้านอาหารจะได้รับการ ฝึกอบรม และมีความรู้เรื่องอันตราย และความเสี่ยงของการเกิดอันตรายในอาหารมากเพียงไร แต่อัตราการ เกิดผู้ป่วยด้วยโรคอาหารเป็นพิษจะยังคงเกิดขึ้น หากขาดความตระหนัก และไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติต่ออาหารหรือการจัดการอาหารที่ดี การอบรมให้ความรู้ก็ไม่สามารถลดปัญหาอาหารเป็น พิษได้ ในขณะที่ทางหัวหน้างานในแต่ละโรงแรมมีทัศนคติเชิงบวกกับนโยบายหรือข้อบังคับเรื่องอาหาร ปลอดภัย และมีข้อเสนอแนะให้มีการปลูกฝังเรื่องความสะอาดให้เป็นจิตสำนึกที่ทุกคนต้องทำให้คุ้นชินอย่าง เป็นธรรมชาติ โดยให้หัวหน้างานเป็นแบบอย่างที่ดี และตรวจสอบผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง เนื่องจากการได้รับความรู้ การฝึกอบรมเรื่องวิธีการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหารตามตำแหน่งหน้าที่ งานสามารถช่วยให้พนักงานเข้าใจ และมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สอดคล้อง Memon et al. (2022) ที่ได้

รายงานว่าการได้รับความรู้หรือการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในกระบวนการที่บุคลากรขององค์กรได้รับความรู้ ได้พัฒนาทักษะ โดยการสอน และกิจกรรมเชิงปฏิบัติจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรนั้นให้ดีขึ้น และบุคลากรขององค์กรนั้นจะปฏิบัติงานเป็นกิจวัตรได้ต้องเกิดจากการเรียนรู้ซ้ำ ๆ และปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันหลาย ๆ ครั้ง ไม่ใช่แค่การเรียนรู้หรือลงมือทำเพียงครั้งเดียวจากการฝึกอบรม ดังนั้น ปัญหาประเด็นนี้ผู้ประกอบการอาจต้องหมั่นเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน ควรมีการทบทวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยระดับความรู้ควรสอดคล้องกับความสามารถในการรับรู้ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรให้ความรู้พร้อมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Puttarak, and Chatraphorn (2010) พบว่า ระดับความรู้เรื่องการสุขาภิบาลอาหารที่แตกต่างกันมีผลมาจากระดับมาตรฐานของโรงแรม ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งในการอบรมเรื่องสุขาภิบาล และจำนวนครั้งในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ด้านทัศนคติแตกต่างกันมีผลมาจากผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งในการอบรมเรื่องสุขาภิบาล จากความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับ Thaithae (2003) ที่กล่าวว่า ความรู้เรื่องสุขาภิบาลอาหาร และทัศนคติเรื่องสุขาภิบาลอาหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมสุขาภิบาลอาหาร

2. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ระดับห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1. โรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีแผนการสุขาภิบาลอาหาร (Hygiene) หรือแผนกที่เกี่ยวข้องคอยดูแลการปฏิบัติงานผู้สัมผัสอาหารโดยตรงแยกกับแผนกครัว ส่วนใหญ่มีการมอบหมายให้หัวหน้าเชฟเป็นผู้คอยดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามข้อกำหนด ด้านรายละเอียดการปฏิบัติงาน โรงแรมจะประยุกต์ใช้ตามหลักการ GMP และ HACCP มีแนวทางจัดการกับอาหารในแต่ละขั้นตอนการผลิต เพื่อให้อาหารมีคุณภาพที่ดี สอดคล้องกับรายงานของ International Tourism Partnership (2014) พบว่า โรงแรมที่บริหารงานแบบเครือข่ายนานาชาติจะให้ความสำคัญกับกรรมวิธีการควบคุมอุณหภูมิและลดการปนเปื้อนของอาหารให้อยู่ในมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งมีความสอดคล้องมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยของอาหารระดับสากล ได้แก่ GMP HACCP และ ISO 22000 มีการเลือกใช้สินค้าอาหารที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน Q ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สินค้าเกษตรที่ผ่านการรับรอง GAP (Good Agriculture Practices หรือการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี และเหมาะสม) มาตรฐาน COC (Code of Conduct หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม) และระบบประกันคุณภาพอาหาร GMP HACCP เครื่องหมายมาตรฐานอาหารฮาลาลของสถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล และเพื่อประกันความปลอดภัยของอาหารได้นำวิชาการด้านการจัดเลี้ยงใน

หนังสือคู่มือประยุกต์ใช้สุขลักษณะที่ดีของครัวผลิตอาหารสำหรับคนหมู่มาก (GMP in Mass Catering) (National Food Institute, 2013) มาเป็นแบบอย่างการดำเนินงานเพื่อควบคุมการผลิตอาหารให้มีความปลอดภัยเหมาะสมต่อการบริโภค ด้านรายละเอียดการปฏิบัติงานของโรงแรมยังมีการกำจัดความเสี่ยงต่อปัจจัยที่ทำให้อาหารเป็นพิษ ร่วมกับมีเอกสารบันทึกที่หัวหน้างานต้องทำสำหรับทบทวนสิ่งที่เคยเกิดขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหากพบข้อบกพร่องได้ มีคณะกรรมการร่วมเพื่อตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข โดยมีการตรวจสอบภายในโรงแรม (Internal Audit) ประจำเดือน และทุก 6 เดือน การตรวจสอบจากโรงแรมเครือข่ายต้นสังกัด (External Audit) ทุก 6 เดือน หรืออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง พบว่าการวางนโยบายส่วนการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานความปลอดภัยของโรงแรมในเครือข่ายเมริออททั่วโลก (Marriott's Global Food Safety: GFS) ที่มีแนวทางปฏิบัติ 43 ข้อ เพื่อรับประกันครัวปลอดภัย (43 points kitchen assurance checklist) และกำหนดมาตรฐานอุณหภูมิการปรุงอาหารอย่างปลอดภัยสำหรับอาหารแต่ละประเภท เพื่อให้พนักงานที่สัมผัสอาหารทุกคนรับทราบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เป็นส่วนสนับสนุนให้การปฏิบัติงานง่าย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อหัวหน้างานให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ด้านการสุขาภิบาลอาหาร และการมีรายละเอียดการทำงานที่เป็นลักษณะทิศทางเดียวเบ็ดเสร็จภายในแผนกเดียว อาจขัดแย้งต่อการประยุกต์หลักการ GMP และ HACCP เนื่องจากการนำหลักการระบบประกันคุณภาพอาหาร HACCP มาใช้งานนั้น สถานประกอบการควรเตรียมความพร้อมด้านการสุขาภิบาลอาหารขั้นพื้นฐานของระบบ GMP และมีการตั้งทีมพัฒนาระบบซึ่งเป็นผู้มีความรู้เรื่องอันตรายในอาหารก่อน อีกทั้งหัวหน้าฯพื้มีหลายภารกิจที่ต้องบริหารจัดการ อาจทำให้ภารกิจจัดการดูแลด้านการสุขาภิบาลอาหารไม่เต็มประสิทธิภาพ สำหรับโรงแรมที่สามารถประยุกต์ใช้ระบบอาหารปลอดภัยตามพื้นฐานของระบบ HACCP ได้ จะสามารถลดอัตราการป่วยด้วยโรคอาหารเป็นพิษของแขกหรือนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมได้ (Fletcher et al., 2009)

2.2. การมีส่วนร่วมเข้ามาจัดการดูแลด้านการสุขาภิบาลอาหารจากหน่วยงานภาครัฐภาค เช่น เปิดโอกาสให้เข้าอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร แล้วทดสอบความรู้ให้กับผู้สัมผัสอาหาร หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตเข้ามาตรวจสอบตามเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมประจำปีหรือการที่สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยมีการผลักดันด้านการสุขาภิบาลอาหารด้วยการใช้เกณฑ์พิจารณาเรื่องคุณภาพของอาหารและสิ่งแวดล้อมในโรงแรมเพื่อการจัดอันดับให้โรงแรม จะเป็นอีกแรงสนับสนุนให้กำจัดความเสี่ยงต่อโรคอาหารเป็นพิษ และอาหารปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่ง Manning (2018) ได้ให้ความเห็นว่า ข้อกำหนดทางกฎหมายเป็นอีกบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการประกันคุณภาพอาหารปลอดภัยได้ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือแนะนำการผลิตอาหารให้เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของอาหาร ที่สอดคล้องกับการผลิตอาหารในโรงแรมและอุตสาหกรรมบริการหรือการจัดเลี้ยงต่าง ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ธุรกิจโรงแรมหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญเรื่องอาหารปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการตามหลักการสุขาภิบาลอาหารที่ดี จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำหรับผู้สัมผัสอาหาร ทั้งนี้ การวางนโยบายเรื่องอาหารปลอดภัยของโรงแรมแบบเครือข่ายนานาชาติ จะช่วยให้พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน และส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารในโรงแรมหรือสถานประกอบการควรให้ความสำคัญ และเพิ่มความตระหนักในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ช่วยให้อาหารปลอดภัย เช่น การพัฒนาทักษะโดยการอบรม ทางด้านสุขาภิบาลอาหารให้สอดคล้องกับระดับสายงานอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยในโรงแรมห้าดาวที่บริหารงานโดยอิสระ (Independent Hotels) ภายในประเทศ และศึกษาทางด้านสภาพการณ์ ปัญหา และความพร้อมในกิจการขนาดเล็กให้สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการเรื่อง การสุขาภิบาลอาหารให้เหมาะสมกับสถานประกอบการแต่ละแบบ เพื่อยกระดับความปลอดภัยของอาหาร และเครื่องดื่ม ให้มีประสิทธิภาพ

### กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสอาหารในโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากวิทยาลัยดุสิตธานี

### เอกสารอ้างอิง

Clayton, D. A., Griffith, C. J., Price, P. and Peters, A. C. (2002). Food handlers' belief and self-reported practices. *Journal of Environmental Health Research*, 12 (1), 25-39.

Department of Disease Control. (2021). *Weekly prognosis and health disaster*. Retrieved December 3, 2021, from <https://ddc.moph.go.th/en/index.php>

Department of Disease Control. (2019). *Food Poisoning*. Retrieved December 1, 2021, from [https://ddc.moph.go.th/disease\\_detail.php?d=10](https://ddc.moph.go.th/disease_detail.php?d=10)

Department of Disease Control. (2014). *Public Health Surveillance*. Retrieved December 3, 2021, from [https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2/files/01\\_Priciple%20of%20Epi%20PHsurveillance%20and%20OB%20investigation\\_JT%20edit%20BG.pdf](https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2/files/01_Priciple%20of%20Epi%20PHsurveillance%20and%20OB%20investigation_JT%20edit%20BG.pdf)

- Department of Health. (2013). *Principles of Food Sanitation in Hotel*. Retrieved December 9, 2021, from [https://foodsafety.anamai.moph.go.th/web-upload/13x34cba8a8c311038000343e8ab441d5ff/m\\_magazine/32630/909/file\\_download/29eb4372a73eae0a46b45ac0f9decfa7.pdf](https://foodsafety.anamai.moph.go.th/web-upload/13x34cba8a8c311038000343e8ab441d5ff/m_magazine/32630/909/file_download/29eb4372a73eae0a46b45ac0f9decfa7.pdf)
- Fletcher, M. S., Maharaj, R. S. and James, K. (2009). Description of the Food Safety System in Hotels and How It Compares with HACCP Standards. *Journal of Travel Medicine*, 16 (1), 35 - 41.
- International Tourism Partnership. (2014). *Environmental Management for Hotels: The Industry Guide to Sustainable Operation*. Digital Release. Retrieved December 29, 2022, from <https://sustainablehospitalityalliance.org/wp-content/uploads/2020/05/Environmental-Management-for-Hotels-6-Food.pdf>
- Lin, P., Tsai, H., & Ho, T. (2020). Food Safety Gaps between Consumers' Expectations and Perceptions: Development and Verification of a Gap-Assessment Tool. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6328. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176328>
- Kwol, V. S., Eluwole, K. K., Avci, T., & Lasisi, T. T. (2020). Another look into the Knowledge Attitude Practice (KAP) model for food control: An investigation of the mediating role of food handlers' attitudes. *Food Control*, 110, 107025.
- Leelakkhanaweera, S. (2020). *Business Plan for Catering Equipment Supply*. Graduate School. Bangkok University, Bangkok.
- Lunkam, P. (2021). *Business/Industry Outlook 2021-2023: Hotel Business*. Retrieved December 9, 2021, from <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>
- Memon, K. R., Ghani, B., Hyder, S. I., Han, H., Zada, M., Ariza-Montes, A., & Arraño-Muñoz, M. (2022). Management of knowledge and competence through human resource information system-A structured review. *Frontiers in psychology*, 13, 944276. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.944276>
- Manning, L. (2018). The value of food safety culture to the hospitality industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. DOI: <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2018-0008>
- National Food Institute. (2013). *GMP in Mass Catering*. Bangkok: Sahamitr Printing and Publishing Ltd.

- Neme, K., Hailu, B., & Belachew, T. (2017). Assess Sanitary Condition and Food Handling Practices of Restaurants in Jimma Town, Ethiopia: implication for food born infection and food intoxication. *Food Sci Qual Manag*, 60, 2225-0557.
- Pandian, S. H., & Janaki, M. D. (2021). An Analysis of The Impact of Environmental Health and Sanitation Conditions in Servaikaranmadam Panchayat, Thoothukudi District. *Utkal Historical Research Journal*, 34(15), 111-114.
- Puttarak, P. and Chatraphorn, S. (2010). Knowledge, Attitude and Food Sanitation Behavior of Chefs in Phuket Hotels. *Kasetsart Journal (Social Sciences)*, 31 (1), 67-81.
- Srihirun, J. (2017). Risk Management for Catering Services of The Hotel Business: Case Studies of Leading Five-Star Hotels in Bangkok. *Dusit Thani College Journal*, 11 (Special Issue), 211-225.
- Thaithae, P. (2003). *Factors Affecting Vender's Food Sanitation Behaviors in Tourism in Phra Nakhon Sri Ayutthaya District, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province*. Thesis, Master of Science (Health Education), Department of Physical Education, Kasetsart University.
- World Health Organization. (2022). *Food safety*. Retrieved December 28, 2022, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>.

	Natnaree Smith, Ph.D., Lecturer, Head of Hospitality Business Management Concentration, Master of Business Administration, Dusit Thani College.
	Nantida Dangkhaw, Assistant Professor, Lecturers of B.B.A Program in Culinary Arts and Kitchen Management, Dusit Thani College.