

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากนักท่องเที่ยวว่าเป็นเมืองที่มีความสวยงาม ทั้งลักษณะทั่วไปด้านภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติต่างๆ ที่เหมาะสมต่อการเดินทางเพื่อการพักผ่อน อีกทั้งเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวทางภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีการคมนาคมที่สะดวกสบาย นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่างๆ สามารถเลือกเส้นทางการเดินทาง มาถึงเชียงใหม่ได้หลายวิธี ได้แก่ รถไฟ รถประจำทาง เครื่องบินและรถยนต์ส่วนตัว อีกทั้งยังมีการบริการด้านที่พักแรมที่มีความสะดวกสบายหลายประเภท จากการสำรวจข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการโรงแรม ห้องพักและจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2551 พบว่า จำนวนโรงแรม ห้องพัก และนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงแรมจำนวน 418 แห่ง ซึ่งมีห้องพักที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ประมาณ 20,816 ห้อง ในขณะที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ระหว่างปี พ.ศ. 2547-2551

นักท่องเที่ยว/ปี	2547	2548	2549	2550	2551
ชาวไทย	1,877,194	1,922,042	3,539,772	2,598,041	3,081,113
ชาวต่างประเทศ	1,746,201	1,786,753	2,050,554	1,583,837	1,446,177
รวม	3,623,395	3,708,795	5,590,326	4,181,878	4,527,290

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า จังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในปี 2551 มีนักท่องเที่ยวชาวไทย 3,081,113 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,446,177 คน รวมเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4,527,290 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลจากนิตยสาร Travel & Leisure (2010) ได้สรุปอันดับเมืองที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในโลก (World Best Award 2010) โดยจังหวัดเชียงใหม่ได้รับรางวัลเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับ 2 ด้วยคะแนน 89.53 รองจากกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับรางวัลอันดับ 1 ด้วยคะแนน 90.30 ทั้งนี้ ปัจจัยในการพิจารณาเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลก จากองค์ประกอบหลายด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ (ทัศนียภาพ ความสวยงามและความร่มรื่น) ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ด้านอาหารและบริการ ด้านแหล่งจำหน่ายสินค้า ด้านความเป็นมิตรของผู้คนและด้านความคุ้มค่าของเงิน เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาได้รวมด้านอาหาร ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไว้ด้วย จากข้อมูลดังกล่าวหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมด้านวัฒนธรรม สามารถที่จะส่งเสริมวัฒนธรรมด้านอาหารอันเป็นเอกลักษณ์ของภาคเหนือ ไปสู่นักท่องเที่ยวโดยใช้สื่อกลางคือ โรงแรม ซึ่งเป็นสถานที่สำหรับนักท่องเที่ยวที่จะต้องใช้ในการพักผ่อน และใช้บริการอาหารในมือต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการอนุรักษ์อาหารพื้นบ้านล้านนา ตลอดจนการใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารจากท้องถิ่นซึ่งเป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพดีและราคาถูก อีกทั้งเป็นโอกาสในการกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่น รวมถึงช่วยให้สภาพเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้นได้

การให้บริการหลักของโรงแรมคือการให้บริการในส่วนของโรงแรมพักซึ่งเป็นรายได้หลักโดยประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ ของรายได้ทั้งหมด รายได้ส่วนอื่นประกอบด้วย รายได้จากค่าอาหารประมาณ 30 เปอร์เซ็นต์ จากค่าเครื่องดื่มประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ และจากการบริการอื่นๆ (ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีดและค่าเช่าร้านค้า) อีกประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ ผู้บริหารจึงต้องกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อวางแผนการดำเนินงานให้กับพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการให้บริการควบคู่ไปกับการส่งเสริมด้านการตลาด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันการที่จะขายห้องพักให้กับลูกค้าซึ่งต้องขึ้นอยู่กับช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว จึงเป็นสาเหตุหลักให้โรงแรมมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นการขายและการส่งเสริมการให้บริการในส่วนของอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นทางเลือกที่ผู้บริหาร โรงแรมส่วนใหญ่มองเห็นโอกาสในการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมของตน โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับฤดูกาลและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในโรงแรมเท่านั้น แต่สามารถให้บริการกับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่เป็นคนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงที่ต้องการใช้บริการ เช่นการรับประทานอาหาร การจัดงานเลี้ยงและการประชุมสัมมนา เป็นต้น โรงแรมโดยทั่วไปจึงให้ความสนใจกับลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นและปรับรูปแบบการให้บริการอาหารให้มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โรงแรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่หลายแห่งได้นำเสนอการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีความน่าสนใจ โดยการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายซึ่งในส่วนของพัฒนาด้านอาหารนั้นจะมีหัวหน้าพ่อครัวเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง (ปริษาแดงโรจน์, 2549)

ขณะเดียวกันในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงแรมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น การเข้าร่วมกับสมาคมต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรมไทยหรือสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึงการเข้าร่วมรับการประเมินมาตรฐานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว จึงเป็นการเปิดโอกาสทางธุรกิจให้กับตนเองและได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณามาตรฐานคือสมาคมโรงแรมไทย โดยมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ในการพิจารณาระดับมาตรฐาน โรงแรมที่เป็นกลุ่มสมาชิกจะได้รับประโยชน์หลายด้านเช่น ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจโดยรวมที่ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการอันอยู่ในวัตถุประสงค์ของสมาคมและผลประโยชน์ด้านการตลาด การเข้ารับการประเมินมาตรฐานโรงแรมระดับ 3-5 ดาว เป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของโรงแรมให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากระดับดาวสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (สมาคมโรงแรมไทย, 2554)

สมาคมโรงแรมไทยได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทำการจัดมาตรฐานการให้บริการโรงแรมเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 ดาว ถึง 5 ดาว โดยใช้หลักการพิจารณาตัดสินมาตรฐานของโรงแรมด้านต่างๆ จากโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษา ความสะอาดและการบริการเป็นหลัก ในการประเมิน 1 ครั้ง จะมีผล 3 ปี โรงแรมที่จะเข้าร่วมรับการประเมินจะต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม และเปิดบริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว จัดมาตรฐานของโรงแรมทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานโรงแรมไทยให้เทียบเท่าสากล (ศูนย์กลางโรงแรมและรีสอร์ทไทย, 2554)

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีโรงแรมเปิดให้บริการตั้งแต่ระดับ 1 ดาวถึง 5 ดาว จำนวนทั้งสิ้น 418 แห่ง (ข้อมูลเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2550) ซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปตามอำเภอต่างๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 1, 2553) มีโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย และเข้าร่วมการประเมินมาตรฐาน ในระดับ 3-5 ดาว ตามรายละเอียดตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2 โรงแรมมาตรฐานระดับ 3-5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	มาตรฐาน ระดับดาว
1	THE CHEDI CHIANG MAI	5
2	D2 CHIANG MAI	5
3	FOUR SEASONS RESORT CHIANG MAI	5
4	RATILANNA RIVERSIDE SPA RESORT, CHIANGMAI	5
5	SHANGRI-LA HOTEL, CHIANGMAI	5
6	AMARI RINCOME CHIANG MAI	4
7	AMORA TAPAE HOTEL CHIANGMAI	4
8	CHIANG MAI PLAZA HOTEL	4
9	THE EMPRESS HOTEL	4
10	THE IMPERIAL MAE PING HOTEL	4
11	PANVIMAN CHIANG MAI SPA RESORT	4
12	ANGKHANG NATURE RESORT	3
13	EURASIA CHIANG MAI HOTEL	3
14	HOLIDAY GARDEN HOTEL & RESORT	3
15	THE PARK HOTEL	3
รวมทั้งสิ้น		15

ที่มา : สมาคมโรงแรมไทย (2554)

ระดับดาวที่ได้รับนั้นนอกจากจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นด้านการให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดกลุ่มของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอีกด้วย เนื่องจากโรงแรมแต่ละแห่งมีต้นทุนในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

จากประสบการณ์การของผู้ศึกษาที่ทำการสอนเกี่ยวกับการประกอบอาหารและการจัดการในโรงแรม ให้กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ รวมระยะเวลากว่า 17 ปี ได้มีโอกาสพบปะกับผู้บริหาร หัวหน้าพ่อครัว และพนักงานโรงแรมหลายครั้ง ทำให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือในโรงแรม ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา อาหารพื้นเมืองภาคเหนือและรูปแบบการให้บริการในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนคร

เชียงใหม่ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากมูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2554) เพื่อต้องการข้อมูลด้านอาหารพื้นเมืองภาคเหนือที่ให้บริการในโรงแรม และรูปแบบการให้บริการของโรงแรมต่างๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์เพื่อการวางแผนด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมอาหารควบคู่ไปกับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารายการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือที่ให้บริการในโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือในโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย

1. รายการอาหารและรูปแบบการให้บริการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือที่มีในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
2. ผู้ให้ข้อมูลรายการอาหารและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ผู้บริหารโรงแรม หัวหน้าพ่อครัวและผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ครอบคลุมเรื่อง รายการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือที่ให้บริการ รวมทั้งรูปแบบการให้บริการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือ ของโรงแรมระดับ 3- 5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**อาหารพื้นเมืองภาคเหนือ** หมายถึง อาหารที่คนพื้นเมืองภาคเหนือรับประทานเป็นอาหารในชีวิตประจำวันตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งอาหารคาว ได้แก่ น้ำพริกหนุ่ม น้ำพริกอ่อน ลาบคั่ว และแกงฮังเล อาหารจานเดียว ได้แก่ ข้าวซอยและขนมจีนน้ำเงี้ยวและอาหารหวาน ได้แก่ ข้าวหนมจ๊อก (ขนมเทียน) เป็นต้น

**รูปแบบการให้บริการอาหาร** หมายถึง ลักษณะของการให้บริการอาหาร แก่ลูกค้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ การให้บริการอาหารแบบเลือกตามสั่ง (à la carte menu) การให้บริการอาหารที่ให้บริการในงานจัดเลี้ยง (Banquets) การบริการอาหาร

ที่ต้องบริการตนเอง (Buffet Service) การบริการอาหารในห้องพัก (Room Service) การบริการอาหารแบบค็อกเทล (Cocktail Service) และ การบริการในห้องอาหารของโรงแรม (Dining-room Service) เป็นต้น

โรงแรมระดับ 3-5 ดาว หมายถึง สถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ขึ้นทะเบียนขออนุญาตจัดตั้งในจังหวัดเชียงใหม่และผ่านการรับรองมาตรฐานจากมูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2554) ที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3-5 ดาว เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง อาหารพื้นเมืองภาคเหนือและรูปแบบการให้บริการในโรงแรมเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ได้แนวทางในการส่งเสริมการจัดรายการอาหารและรูปแบบการให้บริการอาหารพื้นเมืองภาคเหนือในโรงแรมเพิ่มมากขึ้น
2. ได้ข้อมูลเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมอาหารภาคเหนือ สำหรับบริการในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่