

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง อาหารพื้นเมืองภาคเหนือและรูปแบบการให้บริการในโรงแรมเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. อาหารพื้นเมืองภาคเหนือ
2. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
3. มาตรฐานการจัดระดับโรงแรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาหารพื้นเมืองภาคเหนือ

พื้นที่ภาคเหนือ ประกอบด้วย 17 จังหวัดซึ่งมีภูมินิเวศน์ที่หลากหลายพร้อมด้วยชาติพันธุ์ต่างๆ ที่ตั้งถิ่นฐานในพื้นที่ราบลุ่ม ที่ดอน และที่ภูเขาสูงในการดำรงชีพ การตั้งถิ่นฐานของชาวไทยพื้นราบ ซึ่งเป็นชาติพันธุ์ส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ ที่พื้นที่ลุ่มบริเวณแม่น้ำสายใหญ่ เช่น ปิง วัง ยมและน่าน ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ของกลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนบน และสาขาของกลุ่มน้ำโขง (อิง ลาว) มีวิถีชีวิตผูกพันกับวัฒนธรรมการปลูกข้าวโดยชาวไทยพื้นราบภาคเหนือตอนบน 9 จังหวัด (เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน แม่ฮ่องสอน พะเยา อุตรดิตถ์ แพร่และน่าน) มีวัฒนธรรมการผลิตและการรับประทานข้าวเหนียวเป็นหลัก อาหารของคนเหนือจะมีความงดงาม เพราะด้วยนิสัยคนเหนือมีกรีธาที่อ่อนช้อย ซึ่งส่งผลต่ออาหารที่รับประทาน อาหารและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ประจำถิ่นพำนัก หรือถิ่นที่อยู่อาศัยทำให้เห็นถึงวิถีการดำเนินชีวิตโดยอาศัยประโยชน์จากธรรมชาติ และสิ่งรอบตัวที่เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะถิ่นของตน อาหารพื้นเมืองภาคเหนือ เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าอาหารล้านนา (วิกิพีเดีย, 2553) ชาวล้านนานิยมใช้พืชผักข้างรั้วหรือพืชผักที่ขึ้นเองตามธรรมชาติ อาจจะเป็นผักป่าที่ได้มาจากป่า หรือจากป่าแพะ (ป่าละเมาะ) ในฤดูร้อน ได้แก่ ปลีกกล้วย ยอดมะขาม ยอดมะม่วง ผักเสี้ยวหรือผักเหือดเป็นต้น ผักป่าในฤดูฝน เช่น หน่อไม้ เห็ด ผักหวานหรือผักปู้ย่า ในทุ่งนามีผักเสียด ผักกาดนา หรือผักจุมป่า ผักแว่นหรือผักบุง เป็นต้น คนล้านนานิยมรับประทานข้าวเหนียวเป็นอาหารหลักและปรุงอาหารโดยไม่ใส่น้ำตาล มีรสเค็มนำและเผ็ดเล็กน้อย ใช้กะทิปรุงอาหารน้อยกว่าภาคกลาง นิยมแกงแบบน้ำขลุกขลิก และน้ำพริกต่างๆค่อนข้างแห้งเพราะชาวล้านนา

รับประทานด้วยวิธีปั้นข้าวเหนียวเป็นก้อนเล็กๆ แล้วจิ้มลงไปนึ่งในอาหาร การจัดสำรับอาหาร จัดใส่ขันโตกซึ่งทำมาจากไม้ไผ่มาใช้ไม้สักในการทำขันโตก ปัจจุบัน มีการนำเอาหอยมาसानเป็นขันโตกด้วย อาหารในสำรับขันโตกที่นิยมกัน ได้แก่ ลาบ แกงอ่อม ใส้อั่ว แคนหมู แกงฮังเล น้ำพริกหนุ่ม น้ำพริกอ่อน ผักลวกและผักสด อาหารหวาน เช่น ข้าวแต่นหรือเข้าหนมจ๊อก (ขนมเทียน) (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553) ในการจัดสำรับอาหาร นอกจากจะใช้ขันโตกเป็นภาชนะสำหรับจัดตั้งสำรับกับข้าว ไว้รับประทานตามปกติในชีวิตประจำวันแล้ว ยังนิยมใช้รับแขกอีกด้วย และกลายมาเป็นประเพณีนิยมในการเลี้ยงขันโตกในปัจจุบัน ที่เรียกว่า ขันโตกดินเนอร์ ซึ่งอาจารย์ไกรศรี นิมนานเหมินท์ คหบดีที่ได้รับการยกย่องเป็นผู้มีผลงานดีเด่นทางวัฒนธรรมของภาคเหนือ (ปัจจุบันถึงแก่กรรมแล้ว) เป็นผู้ริเริ่มการจัดขันโตกดินเนอร์ โดยรื้อฟื้นการจัดอาหารแบบขันโตกมาเลี้ยงรับรองแขกในตอนเย็นเมื่อ พ.ศ. 2449 เพื่อเลี้ยงส่ง ฯพณฯ สัญญา ธรรมศักดิ์ หัวหน้าผู้พิพากษาภาค 5 ในสมัยนั้น ที่บ้านพักของท่าน ที่ตั้งอยู่บริเวณถนนฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่ นับแต่นั้นเป็นต้นมางานเลี้ยงขันโตกดินเนอร์ จึงกลายมาเป็นประเพณีนิยมแพร่หลายมาจนปัจจุบัน (เสาวภา ศักยพันธ์ และบุษยง วิจิตรศิลป์, 2538)

วณิ เอี่ยมศรีทอง และประหยัด สายวิเชียร (2538) ได้สรุปเกี่ยวกับอาหารกับวัฒนธรรมประเพณีของภาคเหนือไว้ว่า การที่ผู้คนอาศัยอยู่ในอาณาจักรล้านนาในอดีต มาจากหลายที่หลายทางต่างเผ่าพันธุ์จึงได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนต่างวัฒนธรรม ต่างขนบธรรมเนียมประเพณี โดยการใช้กำลังเพื่อขยายอาณาเขตหรือการติดต่อไปมาค้าขายซึ่งกันและกันก็ตาม การเคลื่อนไหวถ่ายวัฒนธรรมข้ามเผ่าพันธุ์ย่อมมีขึ้นแน่นอนทั้งในด้านภาษา ธรรมเนียมปฏิบัติ การแต่งกาย การแสดงออก รวมทั้งอาหารการกินด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Leininger M. Madeleine (1970) ได้ให้ข้อมูลคำว่า “วัฒนธรรม” อาจหมายถึงภาษา การติดต่อสื่อสาร การสื่อความ การแต่งกาย อาหารและโภชนาการของชน ดังนั้น การเรียนรู้เรื่องของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจทำได้โดยเรียนรู้จากการประกอบอาหารและการบริโภคอาหารของกลุ่มชนที่ต่างกัน อาหารจึงเป็นเสมือนสื่อกลางสำคัญที่จะช่วยให้คนต่างวัฒนธรรมกันเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมของกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจกันยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสังคมที่มีคนต่างวัฒนธรรมอาศัยรวมอยู่ด้วย ดังปรากฏในหนังสือ “วัฒนธรรมล้านนาไทย” ของ มณี พยอมยงค์ (2529) ตอนหนึ่งว่า “...ในราวพุทธศตวรรษที่ 21-22 ล้านนาไทยได้มีการนับถือศาสนา 2 ศาสนา คือ ศาสนาอิสลาม โดยได้รับจากพ่อค้าชาวอาหรับ ปากีสถาน และอิหร่านที่เข้ามาค้าขายในล้านนาไทยทางหนึ่งและอีกทางหนึ่งรับจากพวกจีนที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งอพยพมาจาก มณฑลยูนนานเข้ามาอยู่ในล้านนาไทย คนเหล่านี้ได้นำเอาความคิด ความเชื่อ และศิลปะเข้ามาพร้อมกับศาสนา ทำให้มีศิลปะเหล่านี้ปนเข้ามารวมกับการก่อสร้างบ้านเรือนในล้านนาไทยด้วย” จากข้อความข้างต้นนี้จะเห็นว่าอาหารคนไทยล้านนามีส่วนได้รับอิทธิพลมาจากศาสนาอิสลามด้วยที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันคือ “ข้าวซอย”

หรือบางคนเรียกว่า “ก๋วยเตี๋ยวแขก” เป็นต้น การผสมกลมกลืนระหว่างคนต่างวัฒนธรรมโดยอาศัยสื่อสำคัญคืออาหารนี้ มีผู้เรียกอาหารว่า วัฒนธรรมหลัก ทั้งนี้อาหารช่วยให้คนเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น การทดลองหรือลองรับประทานอาหารแปลกๆ ใหม่ๆ จนกลายเป็นการยอมรับอาหารชนิดนั้นๆเข้าไปในชีวิตประจำวัน จนยากที่จะแยกแยะว่า อาหารชนิดนั้นๆเริ่มต้นมาจากที่ไหน อย่างไร และที่สำคัญคืออาหารชนิดนั้นๆ จะได้รับการปรับเปลี่ยนปรุงแต่งให้ถูกกับความชอบของผู้บริโภคเองเป็นสำคัญ และได้มีการถ่ายทอดสืบต่อกันมาจากคนรุ่นก่อนๆ และกลายเป็นอาหารประจำถิ่นนั้นๆ ไป

อาหารของชาวล้านนามีอาหารนิยมประจำถิ่นอยู่มากมายหลายชนิดและมีจำนวนมากไม่น้อยที่ได้รับอิทธิพลจากเพื่อนบ้านหรือกลุ่มชนที่เคยเข้ามาอาศัยอยู่ในอาณาเขตล้านนา เช่น ไทยใหญ่ (เงี้ยว) จีนอิสลาม (จีนฮ่อ) และคนพื้นเมือง (คนเมือง) ธรรมชาติของอาหารล้านนาโดยทั่วไปไม่นิยมกะทิ (มะพร้าว) ไม่ใช้น้ำตาล โดยเฉพาะประเภทแกงเผ็ดต่างๆ นิยมใช้ไขมันจากสัตว์และพืชแทนอาหารประเภทแกงที่ทำจากเนื้อสัตว์ ปรุงด้วยการเคี่ยวให้เปื่อย (อ่อม= เคี่ยว) เช่นแกงอ่อม ใต้แก่ แกงอ่อมจิ้นควาย (แกงอ่อมเนื้อควาย) แกงอ่อมนี้จะมีเฉพาะเนื้อสัตว์ส่วนๆ ไม่มีผักปน นอกจากใบมะกรูดเท่านั้น คำว่าจิ้น ใช้เรียกรวมทั้งเนื้อหมู เนื้อไก่ เนื้อวัวและเนื้อควาย ถ้าจะเรียกแยกแต่ละชนิดเรียกว่าจิ้นไก่ จิ้นหมู จิ้นวัว (วัว) หรือจิ้นควาย ประเภทอาหารของชาวล้านนา เป็นอาหารที่รับประทานกับข้าว เป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยมีอาหารว่างหรือ “ของกินเล่น” อาหารประเภทขนมหวานส่วนใหญ่ทำด้วยแป้งและน้ำตาล และมีไม่กี่ชนิด กล่าวได้ว่า ชาวล้านนา จะรับประทานอาหารประจำมื้อเป็นหลัก ไม่รับประทานจุบจิบ โดยลักษณะของอาหารล้านนาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ (วาณี เอี่ยมศรีทอง และประหยัด สายวิเชียร, 2538)

1) อาหารคาว ได้แก่อาหารที่รับประทานกับข้าว เช่น แกงอ่อม แกงแค แกงฮังเล แกงผักไถ่ไก่ แกงดอกผักปลัง แกงขนุน แกงเห็ดเผาะ แกงกระด้าง ผักกาดจ้อ คั่วเห็ดเผาะ ตำขนุน ลาบ ใส้อั่ว ห่อนึ่งไก่ ยำหน่อไม้ อู๋ไก่ (อู๋บ่ไก่) และน้ำพริกต่างๆ เป็นต้น อาหารจานเดียว เช่น ข้าวซอย ขนมจิ้นน้ำเงี้ยว ข้าวเงี้ยว (ข้าวกั้นจิ้น) ผัดหมี่ เป็นต้น

2) อาหารถนอม เช่น แหนม แคนหมู หนังกอง ข้าวแคบ น้ำเมียง น้ำปู กระเทียมดอง เนื้อเค็ม เนื้อนึ่ง เป็นต้น

3) อาหารหวาน เช่น เข้าหนมจ็อก (ขนมเทียน) ขนมวง ข้าวต้มหัวหงอก ขนมเกลือและขนมปาด เป็นต้น สอดคล้องกับ ทศนีย์ โรจนไพบูลย์ (2543) ซึ่งได้สรุปประเภทของอาหารไทยภาคเหนือไว้ในเอกสารการสอนชุดวิชา เทคโนโลยีอาหารและเครื่องดื่ม ว่า อาหารของชาวเหนือหรือชาวล้านนา นั้นสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) อาหารลาว

1.1 แงงที่ใส่พริกในเครื่องแกงที่โหลก ได้แก่ แงงแค แงงฮังเล หรืออินเล แงงโสะ แงงอ่อมเนื้อ แงงกระด้าง แงงขนุนอ่อน แงงผักเสี้ยว แงงบอน แงงผักปลัง แงงยอดผักทอง ยำชิ้นไก่ (ยำจิ้นไก่) และ แงงคูน เป็นต้น โดยจะเรียกชื่อแกงตามชื่อของผักที่ใส่เป็นส่วนผสมหลัก

1.2 แงงไม่ต้องใส่เครื่องโหลก ได้แก่ แงงผักจ้อ (ผักจ้อน คือ ผักกวางตุ้งที่มีดอก) แงงเฮงโหย่ (แกงจืดพม่า)

1.3 ประเภทยำและปล่า ซึ่งมีกรรมวิธีการปรุงที่แตกต่างจากยำและปล่าของภาคกลาง โดยจะใช้ พริกแห้ง หอม กระเทียม กะปิ โขลกรวมกันหยาบๆ บางตำรับใช้พริกสด บางตำรับใส่ข่า บางตำรับใส่ลูกผักชี รากผักชีบางตำรับใส่มะแขว่น เพิ่มจากเครื่องปรุงหลัก เคล็ดลับเครื่องปรุงกับผัก หรือเนื้อสัตว์ปรุงสุก ปรุงรสด้วยน้ำปลา เกลือ มะนาวเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่นิยมรสเปรี้ยวนำ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับอาหารประเภทตำ คือ ต้องโขลกเครื่องปรุงรส ที่ประกอบด้วย พริกแห้ง หอม กระเทียม กะปิ ข่า ลูกผักชี รากผักชี มะแขว่นและเกลือ จากนั้นนำไปโขลกรวมกับของที่จะยำ เช่น ขนุนดิบต้มสุกโหลกกับเครื่องน้ำพริก จากนั้นนำไปผัด ปรุงรสด้วยเกลือหรือน้ำปลา โรยหน้าด้วย ต้นหอม ผักชีและใบมะกรูดหั่นฝอย อาหารประเภทนี้ ได้แก่ ตำจิ้น (เนื้อ) ตำขนุน

1.4 ประเภทลาบ คำว่า ลาบ ภาษาพื้นเมืองภาคเหนือ หมายถึง การสับ ฉะนั้นการทำ ลาบ หมายถึง การนำเนื้อสัตว์ต่างๆ เช่น เนื้อวัว เนื้อหมู เนื้อควายหรือเนื้อกึ่งมาสับละเอียดแล้วปรุงรส ถ้าเป็นลาบดิบสามารถรับประทานได้เลยถ้าเป็นลาบสุก จะต้องนำไปผัดกับน้ำมันให้สุกก่อนรับประทานเรียกว่า ลาบคั่ว

1.5 ประเภทหลู้ ไม่นิยมใช้เป็นกับข้าวแต่เป็นเครื่องแกงล้มเหล่า ซึ่งวิธีการทำหลู้ จาก ลาบดิบที่มีส่วนผสมของเลือดหมูสด โดยนำเลือดหมูสดชงกับใบตะไคร้เพื่อดับกลิ่นคาว ผสมกับ เครื่องน้ำพริกลาบ ใส่เนื้อสัตว์ดิบ คนให้เข้ากัน โรยหน้าด้วยเครื่องในหมูทอดกรอบ แคบหมูสับ หอม เเจียวและกระเทียมเจียว ผสมน้ำกระเทียมดองเล็กน้อย

1.6 ประเภทเครื่องจิ้ม อาหารประเภทเครื่องจิ้มของภาคเหนือมีลักษณะแห้งๆ หรือ ค่อนข้างข้น ได้แก่ น้ำพริกปลาร้า น้ำพริกปลา น้ำพริกหนุ่ม น้ำพริกน้ำปู น้ำพริกตาแดงและน้ำพริกผัด คือ โขลกเครื่องปรุงรวมกันแล้วนำไปผัดให้สุก เช่น น้ำพริกอ่อมหรือน้ำพริกอ่อง

1.7 ประเภทผัด มี 2 ชนิดคือ ผัดที่ไม่เผ็ด เช่น ผัดเหนมใส่วุ้นเส้น ผัดยอดผักทองใส่ ไข่และผัดที่มีรสเผ็ด เช่น ข้าวต้มหมู ข้าวเห็ดคอบ ข้าวแค ผัดหน่อไม้สด ผัดเผ็ดปลา

1.8 ประเภทเบ็ดเตล็ด อาหารกลุ่มนี้แบ่งออกตามวิธีหุงต้มดังนี้ คือ ประเภทปิ้ง เช่น ใส่อั่ว ประเภทปิ้งและนึ่ง เช่น จิ้นฮ่อม (ชนิดจืด) ประเภทต้มแล้วผัด เช่น จิ้นฮ่อม (ชนิดเผ็ด) ประเภททอดแล้วต้มในกะทิ เช่น ลูกชิ้นกะทิ ประเภทต้มจนน้ำแห้ง เช่น อู๋ไก่ ประเภททงบและห่อหมก เช่น

งหมู งบปลาและกุ้ง ห่อหนึ่งไก่ ประเภทของเนม ที่ใช้กันมาก คือ แคบหมู ที่เนมได้ทั้งน้ำพริกต่างๆ และใช้เนมกับแกงได้ จีนฮุ่มชนิดไม่เผ็ดก็ทำน้ำที่เนมน้ำพริกได้อร่อยเช่นกัน จีนเกลือ (คือ เนื้อเต็ม แผ่นบางสีแดงรมควันจนหอม เป็นของเนมน้ำพริกและแกง)

1.9 อาหารจานเดียว เป็นอาหารที่มีส่วนประกอบครบทั้ง 5 หมู่ ซึ่งอาหารจานเดียวของภาคเหนือที่ได้รับความนิยมสูงมีอยู่หลายชนิดด้วยกัน เช่น ขนมหุ้น (ชาวเหนือ เรียก ขนมหุ้นเส้น) น้ำมะเขือส้ม (หรือ น้ำเงี้ยว) ข้าวซอย ข้าวก้นจีน หรือจีนส้มเงี้ยว หรือข้าวเงี้ยว เป็นต้น

2) อาหารหวาน เช่น ข้าวเหนียวเปียก ข้าวตอกตั้ง ขนมหุ้น ข้าวเกรียบว่าว ข้าวแต่น

3) อาหารถนอมและอาหารแปรรูป เช่น แหนมและหมูยอ เป็นต้น

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมโดยทั่วไป มีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายประเภทให้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกขณะเข้าพักแรม รวมทั้งมีการให้บริการพิเศษสำหรับภายนอกที่ประสงค์จะใช้บริการจัดอาหารของโรงแรมในโอกาสต่างๆ อีกด้วยจากข้อมูลของ วิชัย เจริญธรรมานนท์ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และอบเชย วงศ์ทอง (2545) ได้สรุปเกี่ยวกับการจัดบริการอาหารในโรงแรม สามารถจำแนกประเภทการจัดบริการอาหารของโรงแรมเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. การบริการอาหารที่ต้องบริการตนเอง (Buffet Service) เป็นการบริการจัดเลี้ยงอาหาร ให้กับคนเป็นจำนวนมาก โดยมีการจัดวางอาหารหลากหลายชนิดไว้ให้เลือกรับได้อย่างสะดวก ทั้งอาหารคาว และอาหารหวาน จะมีการจัดวางเป็นหมวดหมู่เหมาะสม การบริการอาหารแบบที่ต้องบริการตนเองเหมาะสำหรับการจัดงานเลี้ยง (Banquet) ที่ไม่ต้องการพิธีการและประหยัดค่าใช้จ่าย

2. การบริการอาหารแบบค็อกเทล (Cocktail Service) เป็นการบริการจัดเลี้ยงอาหารที่เปิดโอกาสให้ได้สังสรรค์ ทักทายกับผู้อื่นๆ ได้อย่างทั่วถึงโดยไม่เน้นการนั่งรับประทานอาหารอยู่กับที่ อาหารที่จัดบริการจะเป็นพวกอาหารว่าง (Snack) หรืออาจเป็นอาหารว่างที่ค่อนข้างหนักท้อง (Heavy Snack) ซึ่งจะถูกรับเป็นคำๆ สามารถหยิบรับประทานได้ทันที การบริการอาหารค็อกเทลเหมาะสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆซึ่งเป็นงานที่เน้นการสังสรรค์ระหว่าง ไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะสำหรับนั่ง แต่อาจจัดเก้าอี้วางไว้ตามมุมต่างๆ ของห้องจัดเลี้ยง

3. การบริการอาหารในห้องพัก (Room Service) เป็นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับที่เข้าพักในโรงแรม โดยการจัดส่งอาหารให้กับแขกถึงห้องพัก ซึ่งจะเป็นผู้เลือกสั่งอาหารจากรายการที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ในห้องพัก และโทรสั่งกับพนักงานของโรงแรม ส่วนมากจะเปิดให้บริการ

ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับการบริการในรูปแบบนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงมากกว่าปกติ เนื่องจากพนักงานต้องจัดเตรียมเป็นพิเศษ และบริการส่งถึงห้องพักในเวลาอันรวดเร็ว

4. การบริการในห้องค็อกเทลเลาจน์ (Cocktail-lounge Service) เป็นการบริการขายเครื่องดื่มเป็นหลัก หรืออาจมีอาหารบ้าง แต่เป็นประเภทอาหารว่างหรือกับแกล้ม สำหรับที่เข้ามาใช้บริการด้านเครื่องดื่ม และต้องการบรรยากาศ แบบสบายๆ โรงแรมบางแห่ง อาจมีวงดนตรีและเวทีสำหรับเต้นรำ การบริการประเภทนี้มักจะอยู่บริเวณชั้นล่าง หรือบริเวณล็อบบี้ของโรงแรม

5. การบริการในห้องอาหารของโรงแรม (Dining-room Service) เป็นการให้บริการอาหารในรูปแบบของภัตตาคาร หรือร้านอาหารสำหรับให้นั่งรับประทานอาหาร ส่วนมากจะเป็นภัตตาคารอาหารทั่วไป หรืออาจมีอาหารเฉพาะอย่าง ซึ่งวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม โดยไม่ต้องออกไปรับประทานอาหารที่อื่น ลักษณะของร้านประเภทนี้ ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็กจะเป็นห้องอาหารประเภททั่วไป ที่สามารถบริการอาหารได้หลายชนิดรองรับได้ทุกระดับ ถ้าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพักมาก อาจมีจำนวนห้องอาหารหรือภัตตาคารมากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ห้องอาหารแต่ละห้องอาจให้บริการอาหารเฉพาะอย่าง รวมถึงมีตกแต่งสถานที่แตกต่างกันออกไป เช่น ห้องอาหารจีน ห้องอาหารอิตาเลียนและห้องอาหารญี่ปุ่น เป็นต้น

ภัตตาคารบางแห่งพ่อครัวจะคิดรายการอาหารอย่างพิถีพิถันและนำเสนอรายการอาหารพิเศษประจำวัน ส่วนรายการอาหารประเภทอื่นๆ ที่มีให้บริการในภัตตาคาร เช่น การจัดรายการอาหารชุดที่รวมอาหารเรียกน้ำย่อย หรือซุปล สลัดและอาหารจานหลัก โดยมีการกำหนดราคาต่ำกว่าอาหารที่เลือกสั่ง (à La Carte Menu) รายการอาหารแบบเลือกสั่ง (à La Carte Menu) ซึ่งคิดราคาต่ออาหารแยกแต่ละรายการ รายการอาหารประจำวัน (Menu of The Day) จะให้บริการเฉพาะบางวันเท่านั้น ซึ่งจะหมุนเวียนรายการอาหารทุก 2-3 วัน และรายการอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรายการที่มีไว้เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเน้นที่ราคา เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้บริการง่าย (John R. Walker, 2008)

สำหรับในประเทศไทยประเภทของรายการอาหารอาจมีความแตกต่างในการนำเสนอเนื่องจากวัฒนธรรมด้านการบริโภคอาหารที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม รูปแบบในการจัดอาหารของประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลจากต่างประเทศ มาเป็นตัวกำหนดมาตรฐานด้านรูปแบบการให้บริการ และประเภทของรายการอาหาร ดังที่ พลศรี คชาชีวะ บุญเสริม หุตะแพทย์ แล รัชพล ปรีชาหาญ (2545) ได้สรุปประเภทของอาหารที่ให้บริการไว้ 2 ประเภทดังนี้

1. รายการอาหารหลัก คือรายการอาหารที่ใช้ประจำในห้องอาหารแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ *รายการอาหารชุด* (Set Menu) ซึ่งจะนำเสนออาหารเป็นชุดประกอบด้วยอาหาร 2-3 รายการ ขึ้นอยู่กับ

มือของอาหาร ในรายการอาหารจะประกอบไปด้วยอาหารจานหลัก ของหวานหรือผลไม้ และชา หรือ กาแฟ *รายการอาหารแบบเลือกสั่ง* (à La Carte Menu) จะจัดรายการอาหาร โดยแบ่งเป็นประเภท เช่น ประเภทแกง ประเภทผัด ประเภทเครื่องจิ้ม ประเภทอาหารจานเดียวและประเภทขนมหวาน เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกสั่งได้ตามความต้องการจากรายการที่พนักงานนำมาเสนอ โดยมีราคา กำหนดแยกเป็นรายการ

2. รายการอาหารประยุกต์ เป็นรายการอาหารที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับโอกาส เพื่อให้ผู้ให้บริการ มีความสะดวกในการให้บริการ รายการอาหารประเภทนี้ประกอบด้วย *รายการอาหารที่ผู้ให้บริการต้องบริการตนเอง* (Buffet Menu) ซึ่งมีแนวทางการจัดคล้ายกับอาหารชุด แต่แตกต่างกันที่อาหารทุกประเภทจะถูกปรุงเสร็จแล้วนำมาเตรียมไว้บนโต๊ะ เพื่อให้ผู้บริการตักอาหารด้วยตนเอง ส่วนใหญ่การกำหนดรายการอาหารในรูปแบบนี้จะถูกจัดให้มีความหลากหลายทั้ง ชนิดและรสชาติของอาหาร ผู้บริการสามารถรับประทานได้ไม่จำกัด *รายการอาหารงานเลี้ยง* (Banquets Menu) เป็นการให้บริการอาหารในงานเลี้ยงเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานเลี้ยง การประชุม หรือ สัมมนา เป็นต้น อาหารจะจัดเป็นชุดมีราคากำหนดไว้ต่อหัว โดยที่ผู้รับประทานไม่สามารถสั่งอาหารเพิ่มได้ รายการอาหารและราคาเป็นข้อตกลงระหว่างโรงแรม กับเจ้าของงานก่อนล่วงหน้า ประเภทและรูปแบบของอาหารที่กำหนดไว้ให้ผู้บริการเลือกได้แก่ แบบโต๊ะจีน แบบยุโรป แบบบริการตนเอง หรือ แบบขันโตก เป็นต้น *รายการอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว* (Tourist Menu) จะเป็นเงื่อนไขจากการเดินทางเป็นหมู่คณะ โดยมีบริษัทนำเที่ยวเป็นผู้ประสานงานกับภัตตาคาร หรือ โรงแรม ส่วนมากจะเป็นรายการอาหารเป็นชุด โดยมีหลักการจัด คือต้องคำนึงถึงพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งต้องมั่นใจว่าผู้มารับบริการต้องยอมรับได้ในประเภท ลักษณะอาหารและรสชาติของอาหาร เช่น ชาวยุโรปไม่นิยมรับประทานอาหารรสชาติเผ็ดร้อน การจัดรายการอาหารก็ควรเลือกรายการอาหารที่มีรสชาติไม่เผ็ดร้อน เป็นต้น *รายการอาหารพิเศษ* (Special menu) เช่น รายการอาหารพิเศษประจำวัน รายการอาหารพิเศษประจำเดือน รายการอาหารตามเทศกาล และรายการอาหารประจำชาติ เป็นต้น

รูปแบบการให้บริการอาหารได้รับการพัฒนาให้มีความน่าสนใจและสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภค ขณะเดียวกัน แนวโน้มด้านการให้บริการอาหารในรูปแบบฟิวชั่น (Fusion) นับเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมในกลุ่มผู้บริโภคในปัจจุบันเนื่องจากมีความแปลกใหม่ ด้านรสชาติและรูปแบบการนำเสนอที่สวยงาม ซึ่งเกิดจากการผสมผสานของอาหารต่างวัฒนธรรมได้อย่างลงตัว การรับวัฒนธรรมจากซีกโลกหนึ่งมาสู่ซีกโลกหนึ่งด้วยสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ภาพยนตร์ ทีวี ฯลฯ และการเข้ามาเผยแพร่วัฒนธรรมของชนชาติตะวันตก ได้แก่ อเมริกา อังกฤษและ

ฝรั่งเศส ทำให้อาหารแต่ละชาติได้เกิดการผสมผสานวัฒนธรรมในการปรุงแต่งอาหารและต่อมาได้มีการประยุกต์ดัดแปลงผสมผสานอาหารของชาติต่างๆ เกิดเป็นอาหารจานใหม่ขึ้น

กุลชาติ แดงเดช (2553) ได้สรุปเกี่ยวกับอาหารฟิวชั่น ไว้ดังนี้ “ฟิวชั่น” (Fusion) มาจากรากศัพท์ของคำกริยาว่า “ฟิวส์” (Fuse) หมายถึงการรวมเข้าไว้ด้วยกัน “อาหารฟิวชั่น” (Fusion Food) ที่เป็นการรวมวัฒนธรรมของอาหารนานาชาติ โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เพื่อเรียกร้อยวัฒนธรรมด้านอาหารจากต่างที่ให้เชื่อมเข้าหากัน ในความหมายคือ การนำวัตถุดิบที่แตกต่างไม่ว่าจะด้านถิ่นกำเนิดหรือประเภทอาหารคาว-หวาน มาผสมผสานให้เข้ากันอย่างลงตัว มีทั้งอาหารตะวันตกที่นำมาปรุงกับเครื่องเทศเช่น จิง ข่า ตะไคร้ หรือใบมะกรูด หรือวัตถุดิบจากตะวันออก และการนำอาหารตะวันออกมาปรุงรสจัดไปผสมผสานกับอาหารนานาชาติ โดยมี เนยแข็ง ออริกาโน่ โรสแมรี่ หรือซอสครีมขาว เป็นสื่อกลาง ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงรสชาติของอาหารตามแบบคนเอเชีย รวมทั้งความงามของสีสันอาหารในขณะเดียวกันได้แสดงทักษะการประดิษฐ์ตกแต่งอาหารอย่างสวยงาม เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันและหลากหลายในด้านวัฒนธรรม ร้านอาหารแนวฟิวชั่นได้รับความนิยมมากในอเมริกาและยุโรป แพร่หลายเข้ามาในเอเชียด้วยระยะเวลาอันรวดเร็ว ถือเป็นร้านอาหารที่ไม่ใช่เพียงการมานั่งรับประทานอาหาร แต่เป็นที่พบปะสังสรรค์ โดยเน้นการออกแบบและบรรยากาศในร้านเป็นตัวดึงดูดลูกค้า ถือเป็นแนวคิดใหม่ในการทำร้านอาหารที่ต้องการสร้างแรงดึงดูดจากอาหารที่เกิดจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรม

การพัฒนาอาหารในแต่ละยุคสมัย สามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วงใหญ่ๆ คือ ช่วงแรก เริ่มต้นจากอาหารที่เป็น Authentic (ดั้งเดิม) หมายถึง อาหารที่มีมาแต่ดั้งเดิมเป็นต้นตำรับมาตรฐาน มีการเผยแพร่ออกไปยังประเทศต่างๆ ในคำรับอาหารที่ระบุไว้ว่าจะต้องใช้ วัตถุดิบแต่ละชนิดตามรสชาติที่เป็นแบบดั้งเดิม เกิดข้อจำกัดบางอย่าง เช่น ไม่มีวัตถุดิบ วัตถุดิบราคาสูง และนำเข้าไม่ได้ จึงเกิดการปรับปรุงคำรับอาหารขึ้น โดยมีการปรับวัตถุดิบในการประกอบอาหารบางชนิดเป็นช่วงที่ 2 เรื่องของการปรับปรุง (Customized) เกิดขึ้นจากที่วัตถุดิบไม่มีจำหน่าย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวัตถุดิบที่หาได้ใกล้เคียงใช้แทนตำรับเดิมและช่วงสุดท้ายคือ รวมเข้าด้วยกัน (Fusion) ในทางอาหารอาจเรียกได้ว่าเป็นการผสมผสาน อาจไม่ใช่เรื่องของการปรับปรุง แต่เป็นการนำเอาอาหารมาประยุกต์รวมกัน ให้เกิดอาหารชนิดใหม่ขึ้นโดยเกิดจากจินตนาการ หรือความคิดจากเชฟผู้ปรุงรส รายการอาหารฟิวชั่นที่มีจำหน่ายในปัจจุบันได้แก่ แกะย่างกระเทียมจิ้มแจ่ว สเปกเก็ตตี้ปลาอินทรีเค็ม พิซซ่าหน้าเขียวหวาน หอยแมลงภู่เนื้อฉ่ำลิ้นจี่จัดจ้าน โรตีสีฟ้าพะเนียงหมูและปลาแซลมอนผัดพริกขิง เป็นต้น (กุลชาติ แดงเดช, 2553)

การให้บริการในโรงแรมมีวัตถุประสงค์หลักคือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรม Executive Chef จากโรงแรมโอเรียลเต็ล กรุงเทพ

ได้ให้สัมภาษณ์ในหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ฉบับวันที่ 13 มกราคม 2549 เกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพพ่อครัวของเขาว่า “ผมรู้สึกมีความสุขที่ทำให้ผู้คนมีความสุขในการรับประทานอาหาร จุดประสงค์ของเราคือทำให้เกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ผู้ใช้บริการไม่ได้มาที่โรงแรมเพื่อรับประทานอาหารเท่านั้น แต่มาเพื่อหาประสบการณ์ เราต้องคอยดูแลเอาใจใส่ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เราต้องจ่ายค่าบริการต่างๆ นั่นหมายความว่าเราต้องให้มากกว่าที่เขาต้องการ ต้องฟังว่าเขาต้องการอะไร เราต้องมีการพัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุด การศึกษาคู่แข่งจะสามารถทำให้เราทำงานได้ดีกว่ามาตรฐานทั่วไป การท่องเที่ยว และอ่านหนังสือ และไม่หยุดการเรียนรู้ จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ การทำให้ผู้บริกรมีความสุข คือพันธกิจของพนักงานโรงแรมโอเรียลเต็ล” (บางกอกโพสต์, 2549).

นอกเหนือจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของพนักงานโรงแรมแล้ว การที่จะประสบความสำเร็จในการให้บริการอาหารต้องใช้หลักจิตวิทยา ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในหลายๆ ด้าน เช่น การวางแผนรายการอาหาร ทฤษฎีด้านการประกอบอาหาร โภชนาการและการนำเสนอรายการอาหาร สิ่งสำคัญสำหรับการวางแผนรายการอาหารประการหนึ่งคือกลุ่มผู้บริกรเป้าหมายและที่ตั้งของร้านอาหาร ภัตตาคารที่ประสบความสำเร็จ จะใช้รายการอาหารที่สามารถสื่อความเป็นเอกลักษณ์ของตนไปยังผู้บริกร ข้อมูลทางสถิติระบุว่า คนส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารใกล้บ้าน หรือสถานที่ทำงาน และร้านอาหารที่นำเสนอรายการอาหารที่มีความโดดเด่น กระบวนการผลิตอาหารที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันได้ถูกจัดทำขึ้นอย่างมีแบบแผน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระบบการจัดการภายในครัวของโรงแรม ในกระบวนการนี้ อาหารจะถูกแบ่งตามลักษณะเฉพาะและรูปแบบในการให้บริการ เพื่อแยกสถานที่ในการดำเนินการ ในยุคปัจจุบันเทคนิคการนำเสนออาหารเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นยอดขายของภัตตาคารได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ที่อยู่ในธุรกิจด้านอาหารและเครื่องดื่มได้คิดค้นรูปแบบการนำเสนอที่แปลกใหม่และน่าตื่นตื้นในการนำเสนอรายการอาหาร (Amy Brown, 2008)

ประสงค์ แสงพยับ (2549) ได้สรุปแนวคิดในความสำเร็จของอุตสาหกรรมโรงแรมและร้านอาหารไว้ดังนี้ ความสำเร็จในอุตสาหกรรมโรงแรมและร้านอาหารต้องอาศัยหลักการพื้นฐาน 7 ด้าน (7 G's Service) ไว้เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการประกอบด้วย *การบริการที่ดี* (Good Service) หมายถึง พนักงานบริการจะต้องได้รับการฝึกอบรมในการให้บริการมาเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการบริการที่ดีต่อลูกค้า *อาหารดี* (Good Food) หมายถึง ประเภทของคุณภาพและอาหารชนิดต่างๆรวมทั้งการกำหนดรายการอาหาร ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอาหารของพนักงานครัว โดยการนำเสนอของหัวหน้าพ่อครัวที่มีความสามารถ *บรรยากาศดี* (Good Atmosphere) หมายถึง ความสวยงามด้านการจัดตกแต่ง และสถาปัตยกรรมภายในและภายนอก ที่มีสีสันสวยงาม มีบรรยากาศดี มีเสียงดนตรี และมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ *การบริการที่สะอาด สะดวกสบาย น่าพึงพอใจและ*

มารยาทสุภาพอ่อนโยน (Good Pleasant Caution Service) หมายถึงความสะอาดโดยทั่วไปทั้งภายในและภายนอกร้านอาหาร และมารยาทในการให้บริการของพนักงานที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างฉลาดและดูเป็นธรรมชาติ พนักงานมีประสิทธิภาพและความชำนาญ (Efficient and Effectiveness) การเรียนรู้จากประสบการณ์และการฝึกอบรมด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ต่างๆ นั้นจะทำให้พนักงานเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างแนบเนียนและถูกต้อง ทำให้การทำงานรวดเร็วและประหยัดเวลา พนักงานควรมีความเชี่ยวชาญในงานของตนและทราบความต้องการของลูกค้าและมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการและมีระบบการจัดการที่ดี ทำเลดีและมีที่จอดรถสะดวกสบาย (Well Parking and Good Location) การเลือกทำเลที่ดีถือเป็นสิ่งสำคัญตั้งแต่การเริ่มต้นก่อสร้างโรงแรม เนื่องจากสามารถมองเห็นถึงอนาคตของธุรกิจว่าจะเป็นอย่างไร และต้องมีการวางแผนสำหรับพื้นที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับลูกค้าภายในที่เข้ามาพักแรมและลูกค้าจากภายนอกที่เข้ามาใช้บริการอีกด้วย ชื่อเสียงดี (Good Reputation) เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกิดจากการประทับใจในการรับบริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง รวมถึงการบอกต่อในกลุ่มสังคมต่างๆ จนกลายเป็นลูกค้าประจำในที่สุด

มาตรฐานการจัดระดับโรงแรม

มาตรฐานหมายถึง เกณฑ์ทางเทคนิคที่กำหนดขึ้นสำหรับโรงแรม หมายถึงสถานที่พักสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลใดๆ เป็นการชั่วคราว ที่เจ้าของกิจการเปิดให้บริการด้วยวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ สามารถจัดแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ตามความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่บริการด้านที่พักและห้องอาหารภายในโรงแรมเป็นต้น นอกจากนี้ตามระบบสากลยังมีการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ขนาดของห้องน้ำและขนาดของห้องพักอีกด้วย (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536) การแบ่งระดับชั้นของโรงแรมเป็นชั้นพิเศษหรือชั้นหนึ่งนั้น ถูกแบ่งตามระดับความหรูหราของสถานที่ การจัดบริการต่างๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมเตรียมไว้ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาพักแรม ซึ่งโรงแรมที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะได้รับการประเมินระดับดาวโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทยและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามที่ ทวีเดช ธวัชมนกุล (2553) ได้สรุปการจัดอันดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star Rating) ไว้ว่า โรงแรมที่ให้บริการสะดวกสบายมีอุปกรณ์ครบสมบูรณ์ที่สุดจะติดอันดับ 5 ดาว รองลงมาคือ 4 ดาว 3 ดาว 2 ดาว และ 1 ดาว เป็นอันดับสุดท้าย พร้อมระบุเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุดโดยการจัดมาตรฐานโรงแรมไทยตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว โดยอ้างอิงข้อมูลของมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในด้านบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว โรงแรมระดับนี้ จะเน้นความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เช่น ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงนอนขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้ให้บริการ

2. มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมวที่ประตูห้อง พร้อมทั้งโซ่คล้องประตู พร้อมเตียงนอนขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้ว ขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระเป็นต้น

3. มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร มีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียงและเครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้าและถุงใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ เช่น การให้บริการอาหารในห้องพัก (Room Service) ห้องอาหารหลักของโรงแรม (Coffee Shop) ห้องประชุม (Meeting Room) และอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์บริการธุรกรรม ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

4. มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปและมีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชุดกาแฟ ชุดชักรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะและโทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลและต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำมีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาวคือ ครีมาบน้ำ (Foam Bath) ยาสระผม ผ้าเช็ดมือ ชุดปะชุนผ้า (Sewing Kit) เครื่องเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องอาหารบริการ 2 แบบ นอกจากนี้ยังมีห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน

5. มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในและภายนอก เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมีมาตรฐาน มีการประเมินคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ตั้งของโรงแรม การก่อสร้างอาคารและด้านกายภาพของโรงแรม การบำรุงรักษา เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องใช้ในห้องพักประเภทต่างๆ ขนาดของห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ มาตรฐานการบริการด้านจัดเตรียมห้องพัก เป็นต้น

ในกรณีที่รับรองโดยสมาคมโรงแรมไทยนี้จะรับรองไว้ 3 ปีและจะมีการประเมินระดับของโรงแรมอีกครั้งทุกๆ 3 ปี การจัดระดับของโรงแรมอย่างเป็นสากลนี้ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะบริษัทที่จัดนำเที่ยวมาจากต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงศักดิ์ ทรงพระนาม (2547) ศึกษาเรื่อง บทบาทผู้ประกอบการอาหารไทยในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครต่อการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบบทบาทการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครและความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบและประสบการณ์ในการทำงาน กับบทบาทในการอนุรักษ์อาหารไทยในภาระหน้าที่ด้านต่างๆ คือ ตำแหน่งงาน การศึกษาเรื่องอาหารไทย การประกอบอาหารคาวหวาน การจัดจำหน่ายและการสาธิต โดยมีประชากรคือ ผู้ประกอบการอาหารไทยในโรงแรมที่อยู่ใน เขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด จำนวน 128 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ประกอบการอาหารไทยในโรงแรม) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ทางด้านอาหารและโภชนาการ มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-10 ปี ด้านบทบาทผู้ประกอบการอาหารไทยพบว่า การปฏิบัติอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นประจำคือ ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทยและด้านการประกอบอาหารคาวหวาน ส่วนด้านการจัดจำหน่ายและการสาธิต ปฏิบัติอยู่ในระดับพอสมควรสำหรับด้านความสัมพันธ์พบว่า ผู้ประกอบการอาหารไทยและการเผยแพร่อาหารไทยในโรงแรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อายุกับบทบาทด้านการประกอบอาหารคาว-หวาน สาขาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานกับบทบาทด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย ส่วนที่ไม่พบความสัมพันธ์คือ อายุกับบทบาทด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย สาขาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานกับบทบาทด้านการประกอบอาหารคาวหวาน และประสบการณ์ในการทำงานกับบทบาทด้านหน้าที่และตำแหน่ง

ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ และคณะ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพอาหารไทย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวคนไทยและต่างชาติต่อการบริการอาหารไทยในจังหวัดที่มีการท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคในการบริการอาหารไทยสำหรับนักท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาศักยภาพของอาหารไทยสำหรับนักท่องเที่ยว และแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการพัฒนาศักยภาพของอาหารไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเลือกจังหวัดที่ศึกษาแบบเจาะจงประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและกรุงเทพมหานคร รวม 7 จังหวัด ประกอบด้วยข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณได้จากการ

สำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวไทย 295 คน นักท่องเที่ยวต่างชาติ 277 คน เจ้าหน้าที่และบุคลากร ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว 82 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารและโรงแรมในแต่ละจังหวัดจำนวน 177 คน รวม 831 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกภูมิปัญญาท้องถิ่น 4 คนและการอภิปรายกับกลุ่มชาวต่างชาติ 6 คน ที่อยู่ในประเทศไทย รวมกลุ่มตัวอย่างการวิจัยทั้งหมด 841 คน นอกจากนี้ข้อมูลบางส่วนได้จากการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 20-30 คน ในแต่ละจังหวัดยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การบริการอาหารไทยของร้านอาหารเป็นกิจกรรมหลักสำหรับนักท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด โดยมีอาหารเด่นๆ และอาหารพื้นบ้านแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศและวัฒนธรรมของแต่ละจังหวัด สำหรับกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวกับอาหารที่จัดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการจัดตามภารกิจของหน่วยงานเพื่อคนในท้องถิ่นมากกว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าในแต่ละจังหวัดมีอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองและมีศักยภาพที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับมาก แต่การนำมาใช้เพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวยังอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณและคณะ (2549) ศึกษา พฤติกรรมการบริโภคอาหารไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ : ความเห็นของผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดท่องเที่ยว 7 แห่ง ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี กาญจนบุรี สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และกรุงเทพมหานคร โดยการสอบถามจากผู้ประกอบการร้านอาหารไทย 177 แห่งในจังหวัดดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารไทยประกอบด้วย เพศชาย ร้อยละ 58.2 เพศหญิงร้อยละ 41.8 สำเร็จการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50 , ร้อยละ 36.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 39.2 มีฐานะเป็นเจ้าของสถานประกอบการ ร้อยละ 28.2 เป็นผู้จัดการ และร้อยละ 13.3 เป็นหุ้นส่วนของสถานประกอบการ นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมเลือกสถานที่และชนิดของอาหารรับประทานเอง มากกว่าการเลือกตามคำแนะนำของบริษัทนำเที่ยวหรือคู่มือร้านอาหารหรือคู่มือนักท่องเที่ยวหรือโรงแรม และมีผลสอดคล้องกันทุกจังหวัดยกเว้นในจังหวัดกาญจนบุรีและนครราชสีมาซึ่งส่วนใหญ่บริษัทนำเที่ยวเป็นผู้เลือกให้ ชอบบรรยากาศสบายเป็นกันเองและบรรยากาศแบบธรรมชาติมากกว่าบรรยากาศแบบพิธีการ นิยมอาหารตามสั่งมากกว่าอาหารชุด และนิยมอาหารที่รับประทานพร้อมกับข้าว ใช้อุปกรณ์ช้อนและส้อมแบบไทย อาหารไทยที่นิยมรับประทานมีความหลากหลาย นิยมอาหารประเภทปลาและอาหารทะเลมากกว่าอาหารประเภทอื่น ในภาพรวมนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด อรรถาศัยของผู้ให้บริการ คุณภาพของการบริการ รสชาติของอาหาร และความสามารถด้านภาษาของพนักงานให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งให้ผลสอดคล้องกันในทุกจังหวัด อาหารพื้นบ้านและอาหารของฝากมีการใช้บริการน้อย นักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชีย ยุโรป อเมริกา และตะวันออกกลางมี

พฤติกรรมกรบริการบริโภคโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในการบริการอาหารไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและวัฒนธรรมการบริโภคของคนจากแต่ละประเทศ

ศรีสมร คุณากรบดินทร์ และคณะ (2549) ได้ศึกษา ศักยภาพและความพร้อมของร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพความพร้อมและจัดประเภทร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน โดยแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนร้านอาหารในแต่ละอำเภอ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดประชุม โดยใช้แบบสำรวจร้านอาหารพื้นเมืองและแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า การจัดเวทีเสวนา สัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย การสำรวจร้านอาหารพื้นเมืองในจังหวัดเชียงรายครอบคลุมอำเภอต่างๆ ทั้ง 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ ผลการศึกษาพบว่า มีร้านอาหารพื้นเมืองรวม 78 ร้าน แบ่งประเภทร้านอาหารออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ร้านอาหารพื้นเมืองขนาดเล็ก จำนวน 10 ร้าน ร้านอาหารพื้นเมืองขนาดกลาง จำนวน 52 ร้าน ร้านอาหารพื้นเมืองขนาดใหญ่ จำนวน 15 ร้าน และร้านอาหารประเภทขันโตกดินเนอร์ จำนวน 1 ร้าน ร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลางส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมหรือไม่มีศักยภาพที่จะรองรับนักท่องเที่ยว สำหรับร้านขนาดใหญ่และร้านประเภทขันโตกดินเนอร์ มีศักยภาพและความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมร้านอาหารขนาดใหญ่ และชอบรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ ที่ใช้ผักพื้นบ้านประกอบอาหาร มีรสชาติอร่อยคงเอกลักษณ์ล้านนา และหลากหลาย นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการร้านอาหารที่เป็นที่นิยมของคนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมอาหารพื้นเมือง โดยอาหารที่นิยมมากเป็นอาหารประเภทลาบ อาหารประเภทแกง และอาหารประเภทปิ้ง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย นิยมอาหารพื้นเมือง ประเภทปิ้งหรือย่าง น้ำพริกต่างๆ และอาหารประเภททอด นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าควรมีการส่งเสริมและพัฒนาร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว 3 ลำดับแรก คือ สนับสนุนส่งเสริมให้อาหารพื้นเมืองเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงราย จัดทำชื่อและรายละเอียดของอาหารพื้นเมืองเป็นภาษาต่างประเทศ สนับสนุนให้อาหารพื้นเมืองเป็นของฝากจากเชียงราย ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย เห็นว่าควรส่งเสริมและและพัฒนาร้านอาหารพื้นเมืองสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว 3 ลำดับแรก คือ จัดทำแผนที่หรือป้ายบอกที่ตั้งร้านอาหารให้ชัดเจน สร้างความประทับใจครั้งแรกด้วยอาหารพื้นเมือง โดยมือแรกในเชียงรายต้องเป็นอาหารพื้นเมือง ประชาสัมพันธ์ร้านอาหารพื้นเมืองทั้งในด้านลักษณะและวิธีรับประทาน

อภิรมย์ พรหมจรรยา และคณะ (2547) ได้ศึกษา ศักยภาพอาหารและเครื่องดื่มท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้

และประเภทของอาหารท้องถิ่นที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว และการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าอาหารท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ความเป็นท้องถิ่นนั้นๆ เนื่องจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่ศึกษาเป็นชายฝั่งทะเลอันดามัน วัตถุดิบในการประกอบอาหารคือ อาหารทะเล นักท่องเที่ยวมีความสนใจบริโภคอาหารท้องถิ่นที่มีส่วนประกอบของอาหารทะเลเป็นหลัก ใช้ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบในท้องถิ่นร้านอาหารและภัตตาคาร พบว่ามีปัญหาเรื่องการให้บริการและได้รับการตำหนิจากผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงาน นอกจากนี้สถานประกอบการร้านอาหารในพื้นที่การศึกษาได้เสนอรายการอาหารพิเศษประจำร้าน (Special Menu) ใช้ในการส่งเสริมการขาย มีการคิดค้นตำรับอาหารพิเศษที่ไม่ซ้ำจากรายการอาหารที่จำหน่ายในปัจจุบัน ซึ่งยังคงเอกลักษณ์ของอาหารท้องถิ่นอยู่ด้านรสชาติของอาหาร ความอร่อยของอาหารเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสรุปว่า รสชาติของอาหารเป็นเทคนิคและเป็นเคล็ดลับของผู้ประกอบอาหารแต่ละแห่งที่สามารถปรุงอาหารให้พอใจและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งขึ้นอยู่กับรสนิยมของแต่ละคนจึงไม่สามารถประเมินได้ว่าอาหารร้านใดดีที่สุด จำเป็นต้องใช้ปัจจัยหลายๆด้านในการพิจารณา นอกจากนี้คณะผู้ศึกษาได้สอบถามเกี่ยวกับรางวัลหรือใบประกอบเกียรติคุณที่ได้รับซึ่งพบว่ามีร้านอาหารหลายแห่ง ได้รับใบประกาศเกียรติคุณ เช่น เป็บพิศดาร แม่ช้อยนางรำ เซลล์ชวนชิม ป้ายอาหารสะอาดรสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) จากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นเครื่องหมายรับประกันของร้านอาหารนั้นๆ เป็นเครื่องหมายที่ใช้ในการส่งเสริมการขายแก่ผู้บริโภค ร้านอาหารท้องถิ่นหลายแห่งในพื้นที่การศึกษาไม่มีใบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลจากภาครัฐและเอกชน แต่เป็นที่รู้จักในกลุ่มของผู้ใช้บริการท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวในลักษณะของการบอกต่อๆ กันมา

ชไมพร สมปิ่นดา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา และนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผน พัฒนากลยุทธ์ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (product & service) ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ ความสด และรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ด้านราคา (price) ให้ความสำคัญในเรื่องราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและอัตราค่าบริการอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป ด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย (place) ให้ความสำคัญในเรื่องของทำเล ที่ตั้งของห้องอาหารที่สะดวกสบาย หาได้ง่าย มีป้ายบอกทางและป้ายชื่อห้องอาหารที่ชัดเจน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับ น้อยมาก อาจเนื่องมาจากโรงแรมเป็น โรงแรมระดับ 5 ดาว นักท่องเที่ยวที่เข้าพักหรือใช้บริการมีกำลังซื้อ หรือรายได้สูง จึงไม่เห็นความสำคัญในเรื่อง การลด แลก แจก แถม มากนัก แต่เน้นในส่วนการให้บริการของพนักงาน ด้านพนักงาน (people) ให้ความสำคัญในเรื่องการมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ มีความรู้ให้คำแนะนำได้ มีความเอาใจใส่ต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แขก มีมารยาทดีในการพูดและให้บริการแขก ด้านกระบวนการให้บริการ (process) ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องระบบ ขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ความสะดวกในการสอบถามข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม ประสิทธิภาพในการตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) ให้ความสำคัญในด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่อง ความสวยงามของโรงแรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในโรงแรมที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของโรงแรม ความสะดวกสบายภายในห้องอาหาร ความสวยงามของห้องอาหารต่างๆ และมีที่จอดรถ เพียงพอสะดวกสบาย

สุจิตรา ริมคูสิต (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตกและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการ ณ ศูนย์วัฒนธรรมเชียงใหม่และคุ้มขันโตกจำนวน 365 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอาหารแบบขันโตก ในด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพอาหาร ราคา บรรยากาศและกิจกรรมการแสดง มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี (US \$) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคาบริการและบรรยากาศอยู่ในระดับที่คล้ายกัน แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันต่อการบริการ ด้านความสม่ำเสมอและการมีมารยาทดี รวมทั้งบรรยากาศในด้านความสะอาดและกิจกรรมการแสดงในด้านความหลากหลายของการแสดงกับความสามารถในการแสดง ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในกลุ่มประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศและกิจกรรมการแสดงในระดับที่แตกต่างกัน

สมาน ดอกกุหลาบ (2546) ได้ศึกษา ทักษะของพ่อครัวไทยที่มีต่อความนิยมอาหารไทยของชาวต่างชาติ ศึกษาเฉพาะพ่อครัวไทยในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาทักษะของพ่อครัวที่ปรุงอาหารไทยตามสั่งและสำหรับการจัดบริการแบบบุฟเฟต์ที่มีต่อความนิยมอาหารไทยของ

ชาวต่างชาติ และเปรียบเทียบทัศนคติของพ่อครัวไทยที่ปรุงอาหารไทยตามสั่งกับพ่อครัวไทยที่ปรุงอาหารไทยสำหรับการจัดบริการบุฟเฟ่ต์ที่มีต่อความนิยมอาหารไทยของชาวต่างชาติ โดยศึกษาจากพ่อครัวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร 59 แห่งจำนวนพ่อครัว 236 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พ่อครัวไทยที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีประสบการณ์ทำงานโดยเฉลี่ย 12.6 ปี จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านรสชาติ อาหารไทยมีรสชาติเฉพาะตัว แต่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกลุ่มผู้บริโภคได้ในเรื่องความเผ็ด อาหารไทยเป็นอาหารที่มีหลายรสในจานเดียวกัน อาหารไทยเป็นอาหารที่มีรสจัด (spicy) เพราะปรุงมาจากเครื่องเทศหลายชนิด ด้านการบริโภค อาหารไทยประกอบขึ้นด้วยความประณีตบรรจงมีการจัดตกแต่งสวยงาม ชาวต่างชาตินิยมรับประทานอาหารไทยเป็นอาหารมือเย็น และนิยมรับประทานอาหารไทยภาคกลาง อาหารไทยแต่ละประเภทที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่ ประเภทอาหารว่าง คือ ปอเปี๊ยะทอด และสแต้ ประเภทแกง คือ แกงเขียวหวานและแกงมัสมั่น ประเภทต้มคือ ต้มยำ และต้มข่า ประเภทผัดคือ ผัดเผ็ดมะม่วงหิมพานต์และผัดกระเพรา ประเภทยำคือ ส้มตำและยำทะเล ประเภททอดคือ ทอดมันกุ้งและทอดกระเทียมพริกไทย ประเภทอาหารจานเดียวคือ ก๋วยเตี๋ยวผัดไทยและข้าวผัด ประเภทอาหารหวานคือ ข้าวเหนียวมูลและทับทิมกรอบ ผลการวิเคราะห์พบว่า ทัศนคติของพ่อครัวที่ปรุงอาหารไทยตามสั่งกับพ่อครัวที่ปรุงอาหารไทยสำหรับจัดบริการบุฟเฟ่ต์มีความเห็นต่อความนิยมอาหารไทยของชาวต่างชาติไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกด้านรสชาติและด้านการบริโภคแล้ว ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติ

อบเชย วงศ์ทอง และ สุจิตตา เรืองรัมย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพภูมิปัญญาไทยด้านอาหารพื้นบ้านภาคเหนือ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและผู้นำท้องถิ่นที่มีความรอบรู้เรื่องอาหารพื้นบ้านจำนวน 144 คน ใน 9 จังหวัดของภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า อาหารพื้นบ้านภาคเหนือมี 649 ชนิด เป็นอาหารความมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 63.79 อาหารถนอมและอาหารแปรรูป ร้อยละ 22.96 อาหารหวาน ร้อยละ 9.86 และอาหารว่าง ร้อยละ 3.39 โดยที่อาหารคาวประเภทแกงที่ใส่พริกในเครื่องที่โขลก ร้อยละ 20.80 แกงที่ไม่ใส่พริกในเครื่องที่โขลก ร้อยละ 3.24 อาหารคาวประเภทต้ม ร้อยละ 2.62 อาหารพื้นบ้านภาคเหนือมีส่วนประกอบหลักที่เป็นเนื้อสัตว์ พืชผัก เครื่องเทศที่หลากหลาย ศักยภาพด้านแหล่งวัตถุดิบ พบว่า อาหารพื้นบ้านภาคเหนือทุกประเภทมีศักยภาพด้านแหล่งของวัตถุดิบระดับสูง เนื่องจากภูมิประเทศของภาคเหนือมีภูเขาล้อมรอบ เป็นต้นกำเนิดของแหล่งน้ำสำคัญผ่านจังหวัดต่างๆ ทำให้มีสภาพดินที่อุดมสมบูรณ์ปลูกพืชผลทางการเกษตรได้ดี ส่วนประกอบที่เป็นเนื้อสัตว์เช่น หมู วัว ควาย ไก่ ปลาน้ำจืดและกบ มีการเลี้ยงในท้องถิ่นภาคเหนือ วัตถุดิบบางประเภทไม่กี่ชนิด เช่น แป้ง น้ำตาล ต้องสั่งซื้อจากภาคกลาง ศักยภาพด้านกระบวนการผลิต พบว่ามีศักยภาพด้านกระบวนการผลิตระดับสูง มีศักยภาพการผลิตในเชิงพาณิชย์ระดับปานกลาง

มีเพียง 2 ประเภทที่มีศักยภาพการผลิตในเชิงพาณิชย์ระดับสูง ได้แก่อาหารถนอมและแปรรูปโดยการ
 ทำแห้ง โดยใช้น้ำตาล อาหารถนอมและอาหารแปรรูปทั้ง 2 ชนิด มีการผลิตจำหน่ายในท้องถิ่นเป็น
 ประจำ และยังผลิตจำหน่ายในท้องถิ่นอื่นๆ อาหารพื้นบ้านภาคเหนือที่มีศักยภาพด้านการเป็นอาหาร
 เพื่อสุขภาพระดับสูง มีอาหาร 4 ประเภท ประกอบด้วยประเภทแกงใส่พริกในเครื่องโกลก ประเภทยำ
 ลาบ ยำ ตำ และส้ม อาหาร 4 ประเภทดังกล่าวมีส่วนประกอบหลักเป็นปลา หากมีส่วนประกอบที่เป็น
 เนื้อหมู เนื้อไก่ เนื้อวัว และเนื้อควาย เป็นส่วนที่ไม่ติดมัน ไม่มีการใช้น้ำมันหรือกะทิ มีพืชสมุนไพร
 ตั้งแต่ 4 ชนิดขึ้นไป ประกอบด้วย พริกแห้ง พริกหนุ่ม หัวหอม กระเทียม และตะไคร้ ที่เป็นเครื่อง
 โกลก และมีพืชผักพื้นบ้านอื่นๆ ในส่วนประกอบ เช่น ผักชีขวง ผักเหือด ผักแว่น ผักเชียงดา ผักเสี้ยว
 ยอดส้มป่อย ผักพ้อคำตีเมีย ผักสลัด ผักหวาน ผักหนาม ดอกและยอดมะรุ้ม ซึ่งพืชผักเหล่านี้มี
 คุณสมบัติเป็นพืชสมุนไพร ศักยภาพด้านการถ่ายทอดภูมิปัญญา อาหารพื้นบ้านภาคเหนือประเภท
 อาหารคาว อาหารหวาน อาหารถนอมและอาหารแปรรูปมีศักยภาพด้านการถ่ายทอดภูมิปัญญา
 ระดับสูง ยกเว้นอาหารว่างที่มีศักยภาพระดับปานกลาง คนในท้องถิ่นภาคเหนืออาจให้ความสำคัญใน
 การสอนและการถ่ายทอดวิธีทำอาหารคาว อาหารหวาน อาหารถนอมและอาหารแปรรูปมากกว่า
 อาหารว่าง ซึ่งขณะที่มีการผลิตจะมีการสอนหรือถ่ายทอดวิธีทำเป็นประจำ

Yeong Gug Kim, Anita Eves and Caroline Scarles (2009) ได้ศึกษารูปแบบการบริโภค
 อาหารท้องถิ่นในการเดินทางและวันหยุด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคอาหารและ
 เครื่องดื่มท้องถิ่นในประเทศต่างๆ ใช้การเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกด้านประสบการณ์
 การรับประทานอาหารพื้นเมืองจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อใช้ข้อมูลในการนำเสนอรูปแบบ
 การบริโภคอาหารท้องถิ่น สามด้านคือ ปัจจัยที่สร้างแรงบันดาลใจ ประกอบด้วย ประสบการณ์ที่น่า
 ตื่นเต้น การได้หยุดพักจากงานประจำ ความกังวลด้านสุขภาพและศักดิ์ศรี ปัจจัยทั่วไป ประกอบด้วย
 เพศ อายุและการศึกษาและปัจจัยทางสตรีวิทยา ได้แก่ การแพ้อาหารบางชนิด เป็นการสัมภาษณ์แบบ
 กึ่งโครงสร้าง เนื้อหาของการสัมภาษณ์ได้รับการบันทึกข้อมูลแบบดิจิทัลด้วยความยินยอมของกลุ่ม
 ตัวอย่าง มีการบันทึกข้อมูลช่วยจำเกี่ยวกับท่าทางและการแสดงออกบนใบหน้า ผลการศึกษาพบว่า
 รูปแบบการบริโภคอาหารท้องถิ่นในการเดินทางและวันหยุดของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยปัจจัยที่มี
 ส่วนในการสร้างแรงบันดาลใจในการรับประทานอาหารท้องถิ่นในระหว่างการเดินทาง คือ
 ประสบการณ์ที่น่าตื่นเต้น การได้หยุดพักจากงานประจำ ความกังวลด้านสุขภาพ การเรียนรู้ ความรู้
 และประสบการณ์จริง การมีส่วนร่วม ศักดิ์ศรี ประสาทสัมผัสและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

Shuai Quan and Ning Wang (2003) ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์ด้านอาหารจากการเดินทาง
 ท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบโครงสร้างการท่องเที่ยว ประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยว
 เกิดความเข้าใจในการท่องเที่ยวมากขึ้น ผู้ศึกษาได้สร้างแบบจำลองแนวคิดจากประสบการณ์ท่องเที่ยว

ที่มีความเชื่อมโยงในด้านบทบาทของแต่ละองค์ประกอบของประสบการณ์ด้านการรับประทานอาหารขนส่ง แหล่งที่พักและอื่น ๆ เพื่อประกอบการอธิบายรูปแบบประสบการณ์ด้านอาหารและการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่าอาหารที่นักท่องเที่ยวรับประทานระหว่างการเดินทางนั้นเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การท่องเที่ยว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นการบริโภคอาหารจึงไม่ได้เป็นเพียงสิ่งสนับสนุนให้เกิดประสบการณ์เท่านั้น แต่ยังเป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่สามารถต่อยอดให้เกิดการท่องเที่ยวด้วยตัวมันเอง การบริโภคอาหารสามารถสร้างให้เป็นจุดดึงดูดในการเดินทางท่องเที่ยวได้ นอกจากสถานที่ท่องเที่ยว ประสบการณ์การท่องเที่ยวมีความหมายสำหรับการตลาดปลายทางและการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ประการแรก การท่องเที่ยวสามารถเป็นหนึ่งในโอกาสทางเลือก สำหรับการผลิตอาหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ชนบทเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าการเกษตร ประการที่สองสำหรับ พื้นที่ที่อุดมไปด้วยอาหารที่หลากหลายและภาษาพื้นเมือง วัฒนธรรมของอาหารที่สามารถกลายเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับอาหาร และเป็นเหตุผลที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าพื้นที่เหล่านั้น ทรัพยากรด้านอาหารท้องถิ่นสามารถเปิดเป็นตลาดท่องเที่ยวได้ ประการที่สาม นอกจากอาหารสามารถจัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ยังสามารถจัดให้อาหารร่วมกับรูปแบบการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่นงานเทศกาลอาหารหรือการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับวิถีการกิน เป็นหนึ่งในแหล่งที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพท้องถิ่น อัตลักษณ์ของชุมชนปลายทาง

Erik Cohen and Nir Avieli (2004) ได้ศึกษาเรื่อง อาหารในแหล่งท่องเที่ยว ความดึงดูดและอุปสรรค โดยเน้นภาวะแทรกซ้อนและอุปสรรคที่มีผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการบริโภคอาหารท้องถิ่นในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย จากหลายองค์ประกอบ เช่น เส้นให้อาหารท้องถิ่นด้านสุขภาพ ช่องว่างการสื่อสารและความรู้ที่จำกัดของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยว ชาวยุโรปตะวันตก และชาวอิสราเอลที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศจีน ไทยและเวียดนาม ทำการศึกษาอาหารที่ให้บริการในสถานประกอบการ โดยเน้นอาหารท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า อาหารท้องถิ่นบางประเทศมีปัญหาด้านคุณค่าทางโภชนาการและความสะอาด นักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่สามารถหลีกเลี่ยงการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ชอบและไม่เต็มใจที่จะรับประทานอาหารแปลกๆ ซึ่งมีส่วนผสม ที่ไม่รู้จักหรือไม่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวมีความกังวลใจเกี่ยวกับการปรับตัวของการเดินทาง ด้านสภาพภูมิอากาศ ที่พัก ความเสี่ยงต่อสุขภาพและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การได้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่มีความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง นักท่องเที่ยวชาวอิสราเอลมีความกังวลว่าจะไม่มีอาหารรับประทาน บางคนจะเดินทางโดยพกอาหาร เช่นแครกเกอร์และอาหารสำเร็จรูปติดตัวไปด้วย ส่วนนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกมีความกังวลใจจากวัฒนธรรมการบริโภคอาหารท้องถิ่นที่ต้องใช้มือหรือตะเกียบในการรับประทานอาหาร และใช้ภาชนะร่วมกัน เนื่องจากลักษณะดังกล่าวอาจไม่ถูกสุขอนามัย อุปสรรคที่พบ คือ เมนูอาหารที่คนท้องถิ่นขาด

ความสามารถด้านภาษาและไม่สามารถสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ นักท่องเที่ยวมักกลัวที่จะเข้าร้านอาหารเพียงลำพัง เพราะรู้สึกอายและอึดอัด นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยจะรู้สึกตกใจเมื่อพบว่าในจานอาหารมีส่วนประกอบของอวัยวะภายใน เส้นเอ็น ฝ่ามือหรือเท้าและเส้นของเป็ดที่ให้บริการในร้านอาหารจีนหรืออาจต้องพบกับอาหารที่มีรสชาติเผ็ดร้อนจากพริกและพริกไทยในอาหารท้องถิ่นของประเทศไทย วัตถุประสงค์ในการประกอบอาหารถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ที่ต้องมีความถูกต้อง หากรายการอาหารเขียนว่าเป็ดปักกิ่งจะต้องใช้เป็ดจริงๆ ไม่ควรใช้เนื้อไก่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เต็มใจที่จะรับประทานส่วนผสมบางอย่าง ที่เป็นข้อห้ามในวัฒนธรรมของตนเอง เช่นเนื้อสุนัข เนื้องู ตีนเป็ดหรือเครื่องในไก่ ที่พบในอาหารเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ของจีน อาจทดแทนด้วยวัตถุดิบที่สามารถยอมรับมากขึ้นให้กับนักท่องเที่ยว หรืออาหารแบบขันโตกที่ผู้รับประทานอาหารต้องนั่งบนพื้นและทำให้นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกรู้สึกอึดอัด บางร้านจึงได้ปรับพื้นที่ให้ลูกค้า เพื่อให้สามารถนั่งในท่าทางที่คุ้นเคยของพวกเขาในขณะที่ยังเพลิดเพลินกับการรับประทานอาหารแบบดั้งเดิมของภาคเหนือของไทย รวมถึงการตกแต่งพื้นที่สาธารณะของสถานประกอบการ การปรับแต่งรูปแบบของอาหารที่ให้บริการและมีบรรยากาศที่เหมาะสมทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจในการเดินทางมากขึ้น