

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง กิจการร้านอาหาร : กรณีศึกษาเพื่อการแนะแนวอาชีพ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบการบรรยาย ตามลำดับดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการประกอบกิจการของกรณีศึกษา

##### ประวัติเจ้าของร้านอาหารสวนบัว

นาย จันทร กันมา อายุ 47 ปี อยู่ที่ ตำบล ท่าศาลา อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นลูกคนที่ 2 มีพี่น้องด้วยกัน 2 คน เมื่ออายุ 3 ขวบ บิดาเสียชีวิต อาศัยอยู่กับแม่และพ่อเลี้ยง เรียนหนังสือที่โรงเรียนท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 อายุได้ 13 ปี ได้ทำงานเป็นเด็กล้างจานกับเพื่อนของพ่อเลี้ยง ที่ร้านอาหารศรีฤดี ตั้งอยู่ที่ตลาดเมืองใหม่ ( ปัจจุบันเป็นศูนย์สาธารณสุข อำเภอเมือง เชียงใหม่) ตอนล้างจานตัวจะเล็ก แต่ที่ล้างจานนั้นจะสูงประมาณ 150 เซนติเมตร ฉะนั้นจะเป็นอุปสรรคในการทำงานจะต้องใช้ ถัง แก้วรองพื้น เพื่อเป็นการต่อความสูง เพื่อได้ล้างจานได้สะดวก นอกจาก ล้างจานแล้ว ในยามที่ว่าง ๆ เข้าไปช่วยในครัวทำทุกอย่างที่ทำได้ พอล้างจานได้สองปี ก็เข้ามาทำงานในครัว เช่น แกะไก่เป็นตัว ๆ ให้เหลือแต่กระดูก พอปีที่สามอายุ 16 ปี ได้เป็นก๊วยเต็มตัวได้ปรุงอาหาร และ ทำปลากราย แล่ปลากรายได้ ทำงานอยู่ที่ร้านศรีฤดี ประมาณ 13 ปี เริ่มจากการเข้าไปทำงานใหม่ได้รับเงินเดือนแค่ 300 บาทต่อเดือน จนถึง 3,000 บาทต่อเดือน ได้เป็นก๊วยมือหนึ่งของร้าน เมื่ออายุได้ 26 ปี ได้ลาออกจากการเป็นก๊วยร้านอาหารศรีฤดี ไปทำในร้านอาหารเล็ก ๆ และทำงานในร้านอาหารอื่น ๆ อีก 2 – 3 แห่ง ๆ ละ 3 – 4 เดือน พออายุ ได้ 27 ปี ได้ไปทำงานที่ต่างจังหวัด ทำอยู่ที่จังหวัดตากที่ภัตตาคารราชา อยู่ในโรงแรมราชาซึ่งมีพนักงานประมาณ 30 คนจะขายอาหารประเภทกับแก้ม และเครื่องต้มเป็นหลัก เจ้าของกิจการ คือคุณมนอช ได้รับค่าจ้าง เดือนละ 5,000 บาทต่อ 2 คน พอได้ทำงานสองเดือนก็ได้ขอเพิ่มเงินเดือน ทางเจ้าของร้านกิจการก็เพิ่มให้ 500 บาท และทำงานอยู่อีก 2 เดือนก็เพิ่มให้อีก 500 บาท พอ ทำงานต่ออีก 6 เดือนลาออก เพราะเพื่อนได้เปิดกิจการร้านอาหารที่ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ชื่อร้านครัวคุณ ศิลป์ ส่วนที่ภัตตาคารราชา แนะนำให้เพื่อนไปทำแทน ทำงานที่ ครัว

คุณคิดปี 1 ปี มีปัญหา เพราะกิจการในร้านอาหารจะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก และสุดท้าย จะไม่มีเงินเหลือที่ได้ขายในแต่ละวัน ทั้ง ๆ ที่มีรายรับได้เป็น 15,000 - 20,000 บาทต่อวัน และได้ทราบทีหลังว่า แคนเซอร์ได้กระทำทุจริตต่อหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องเงิน เจ้าของกิจการได้ปรึกษากับก๊วก เรียก แคนเซอร์มาพูดคุยอธิบายถึงเหตุผล และบอกว่าการกระทำลักษณะเช่นนี้อยู่ร่วมกันไม่ได้ อยู่ที่ร้านอีก 8 เดือน ลาออก สาเหตุที่ลาออกเพราะทางเจ้าของร้านจ่ายเงินไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย หลังจากนั้นได้ไปอยู่ที่เชียงราย อยู่กับเพื่อนชายก๊วกเตี๊ว และน้ำเต้าหู้ ได้วันละ 300 - 400 บาท ทำได้ 2 เดือน จากยอดขายก๊วกเตี๊วเป็นชายข้าวต้มที่ห้าแยกฟอซุน แล้วต่อมาอีก 7 วัน ได้มีเพื่อนชวนไปขายน้ำยาล้างจาน แต่ก็ปฏิเสธไป แต่ระยะหลัง ๆ ขายข้าวต้มรายได้ไม่ค่อยดี เงินทุนสำรองก็หมดขายอยู่ต่อประมาณ 3 เดือน ต่อมาขายเฉพาะน้ำเต้าหู้อย่างเดียวขายที่วัดพระนอน จังหวัดเชียงราย ขายได้ 6 เดือน กลับมาที่เชียงใหม่ กลับมาทำใบขับขี่ที่สวนหลวงล้านนา ร.9 ในเมื่อ ปี พ.ศ. 2522 พออยู่ที่เชียงใหม่ได้ 2 อาทิตย์ ได้เข้าไปทำงานที่ ร้านอาหาร ศรีฤดีที่ได้ย้ายจากตลาดเมืองใหม่ไปอยู่ที่ สโมสรข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เข้าไปช่วยทำประมาณ 3 - 4 เดือน ไปสมัครงานที่ห้องอาหาร กุหลาบ ตรงข้ามกับศูนย์มาลาเรียเชียงใหม่ ทำงานรอบกลางคืน ได้รับค่าจ้างเดือนละ 3,500 บาท พอทำไม่นาน มีปัญหาลาออก ส่วนกลางวันทำที่โรงแรมสุริวงส์ได้เงินเดือน 4,500 บาท ทำได้ 2 ปีกว่า ก็ลาออก ระยะหลังทาง ร้านอาหารกุหลาบได้เรียกให้กลับไปทำที่ร้านเดิม โดยจะให้ทำงานทั้งกลางวันและกลางคืน ทำอาหารจีน ได้เงินประจำเป็นค่าจ้าง 10,000 บาท ทำได้ 7 ปี สุดท้ายไม่มีเงินจ้างทำอาหาร ปี พ.ศ.2532 วางงาน 1 ปี และมีเพื่อนที่ห้องอาหารกุหลาบแนะนำไปทำงานที่ประเทศฮ่องกง พอคิดมีตำแหน่งว่าง ได้เดินทางไปประเทศฮ่องกง คิดว่าไปทำงานเพื่อให้ได้เงิน ได้ทำงานในร้านอาหารไทย ที่ประเทศฮ่องกง ชื่อร้านอาหารสุพัตรา โดยมีคุณคัมเป็นเจ้าของกิจการ และมีคุณรัชณี เป็นหัวหน้างานทำอาหารไทย เข้าทำงานครั้งแรกได้เงินเดือน 3,800 เหรียญฮ่องกง คิดเป็นเงินไทยประมาณ 19,000 บาท ทำได้ 5 เดือนเงินเดือนก็เพิ่มเป็น 5,000 เหรียญฮ่องกง และได้ทำสัญญาว่าจ้าง พอทำอีก 3 ปี ได้ย้ายจากร้านอาหารไทยไปทำร้านอาหาร แบบบุปเฟ่ต์และอาหารตามสั่ง รู้สึกว่าเหนื่อยมากมีงานเยอะมาก พอทำได้ 1 ปี 6 เดือน ได้เข้าไปทำในโรงแรม ทำแผนกอาหารไทย (ครัวไทย) ได้รับเงินเดือน 8,600 เหรียญฮ่องกง อยู่โรงแรมได้ 3 เดือน ได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน ทำงานตั้งแต่เวลา 9.00 - 18.00 นาฬิกา หลังจากได้รับการบรรจุก็ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นจาก 8,600 เหรียญฮ่องกง 9,000 เหรียญฮ่องกง และทำให้ได้รับประสบการณ์หลายอย่าง รวมไปถึงการทำขนมด้วย ตอนที่ทำงานที่โรงแรมนั้น หัวหน้าเป็นฝรั่ง และรองหัวหน้าก็เป็นคนจีน ทำงานที่โรงแรมได้ 2 ปี ได้เงินเพิ่มอีกเป็น 10,000 เหรียญฮ่องกง ลาออก และที่ลาออกเพราะหัวหน้าครัวลาออกก่อน และมีคุณหนึ่งได้เปิดร้านอาหารไทย ทำสัญญา 2 ปี ได้รับเงินเดือน 12,000 เหรียญฮ่องกง พอครบสัญญา กลับประเทศไทย และมีคุณ เจริญชวนไปทำงานที่ประเทศจีน และได้

ไปทำที่ประเทศจีน 2 เดือน ได้รับเงินเดือน 14,000 เหรียญ ตอนนั้นวิชาส์ ไม่ผ่านเพราะเป็น โรคไวรัสตับอักเสบ บี กลับมาประเทศไทย แต่ทางสถานที่ ที่ไปทำงาน โทรศัพทมาขอ วิชาไปจีน พอทำได้ 4 อาทิตย์ ได้กลับมามือไทย มาหาคนทำงานที่ร้านอาหารแทน คือได้คุณเชาว์ ไปทำแทน ส่วนลุงทำได้ 2 เดือน ก็ กลับบ้าน พออยู่บ้านได้ 5 เดือนก็ เปิดร้านอาหารสวนบัวจนถึงปัจจุบันนี้ และได้เปิดร้านเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2539

### ลักษณะการทำที่ตั้ง

ร้านอาหารขนาดเล็กตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 9/1 หมู่ที่ 2 ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ เริ่มเปิดบริการตั้งแต่เวลา 11.00 น.จนถึง 23.00 น. โดยมีคุณดวงจันทร์ กันทะปัน เป็นเจ้าของกิจการร้านอาหาร เริ่มเปิดบริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 เมษายน ปีพุทธศักราช 2539 หลังจากที่ได้กลับมามาจากการทำงานที่ต่างประเทศ มีเวลาว่าง ๆ จึงตัดสินใจติดต่อเจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นญาติของเช่าที่ดินในการทำธุรกิจร้านอาหาร เป็นลักษณะเช่ารายเดือน สาเหตุที่มาทำธุรกิจร้านอาหารแห่งนี้ เพราะเป็นพื้นที่ภูมิลาเนาของตัวเอง และมีความรู้ลึกซึ้งชอบสถานที่ทำกิจการร้านอาหาร มีญาติพี่น้องอยู่ใกล้ ถึงแม้จะเป็นชานเมือง แต่มีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวน ทำให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีอิสระ อาศัยพี่น้องมาช่วยทำธุรกิจ ปัจจุบันมีความเจริญมากขึ้น มีถนนวงแหวนรอบในผ่านทางด้านหลังร้านอาหาร ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการจะมีที่จอดรถให้ ตรงข้ามกับร้านอาหาร ตอนแรก ๆ จะทำเมนูมีรายการอาหารสิบประเภท มีญาติพี่น้องมาช่วยกันทำโดยจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ และจะถามว่านอกจาก อาหารในเมนูแล้วสามารถทำอาหารอย่างอื่นให้บริการได้หรือไม่ ทางร้านก็บอกว่าทำได้ จะทำอาหารให้ลูกค้านอกเหนือจากเมนูเป็นประจำ เพราะลูกค้าเกิดความประทับใจ และลูกค้าก็จะสั่งเป็นประจำโดยเฉพาะอาหารจำพวกปลาหมึกหนึ่งซึ่งอ้วนแบบฮ่องกง ตอนแรก ๆ จะสั่งปลาหมึกครั้งละ 5 กิโลกรัม ปัจจุบันจะสั่งวันละ 20 – 30 กิโลกรัม ตอนที่เปิดร้านอาหารใหม่ ๆ นั้นจะมีอาหารประเภทหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าติดใจมาก คือ กระเทียมดองแช่น้ำผึ้ง จะแจกให้ฟรีกับลูกค้าทุกโต๊ะที่มาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าบางคนติดใจเพราะกระเทียมโทนราคาก่อนข้างสูงจะหารับประทานยาก การที่ใช้น้ำผึ้งดองกระเทียมโทนนั้น ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการประทับใจในรสชาติ บางคนก็ไม่เคยรับประทานมาก่อน มาแล้วเกิดความคุ้มค่าที่มาใช้บริการหลังจากที่ร้านอาหารเปิดได้ 8 เดือน ก็จะมีลูกค้าเริ่มติดในรสชาติอาหารและจะมีลูกค้ามาเรื่อย ๆ ต่อมาก็จะพบกับอุปสรรค คือ ร้านอาหารจะตั้งอยู่ที่ราบลุ่ม ซึ่งเมื่อก่อนจะเป็นพื้นที่ทำนา และจะมีน้ำเจิ่งนองอยู่โดยเฉพาะหน้าฝนนั้นจะพบกับอุปสรรคมากมาย เช่นน้ำท่วม พื้นดินก็จะเป็นโคลน บางครั้งถึงกับจะต้องปิดกิจการ ฉะนั้น ต้องมีการซ่อมแซมสถานที่ ปรับปรุงต่อเติมเสมอเริ่มจากการเทพื้นให้เป็นปูน และมีการเทพื้นยกระดับขึ้นจากพื้นดินให้สูงเป็น 40

เซนติเมตร ทำหลังคาใหม่ และ ขยับขยายมาโดยตลอด รวมไปถึงการทำห้องแคชเชียร์ใหม่ ห้องครัวใหม่ มีการทำบ่อน้ำบาดาลเสีย และหาบุคลากรมาช่วย ซึ่งได้จากร้านอาหารศรีฤดี แผนผังร้านอาหาร

**ทิศตะวันออก**



ทิศเหนือ

ทิศใต้

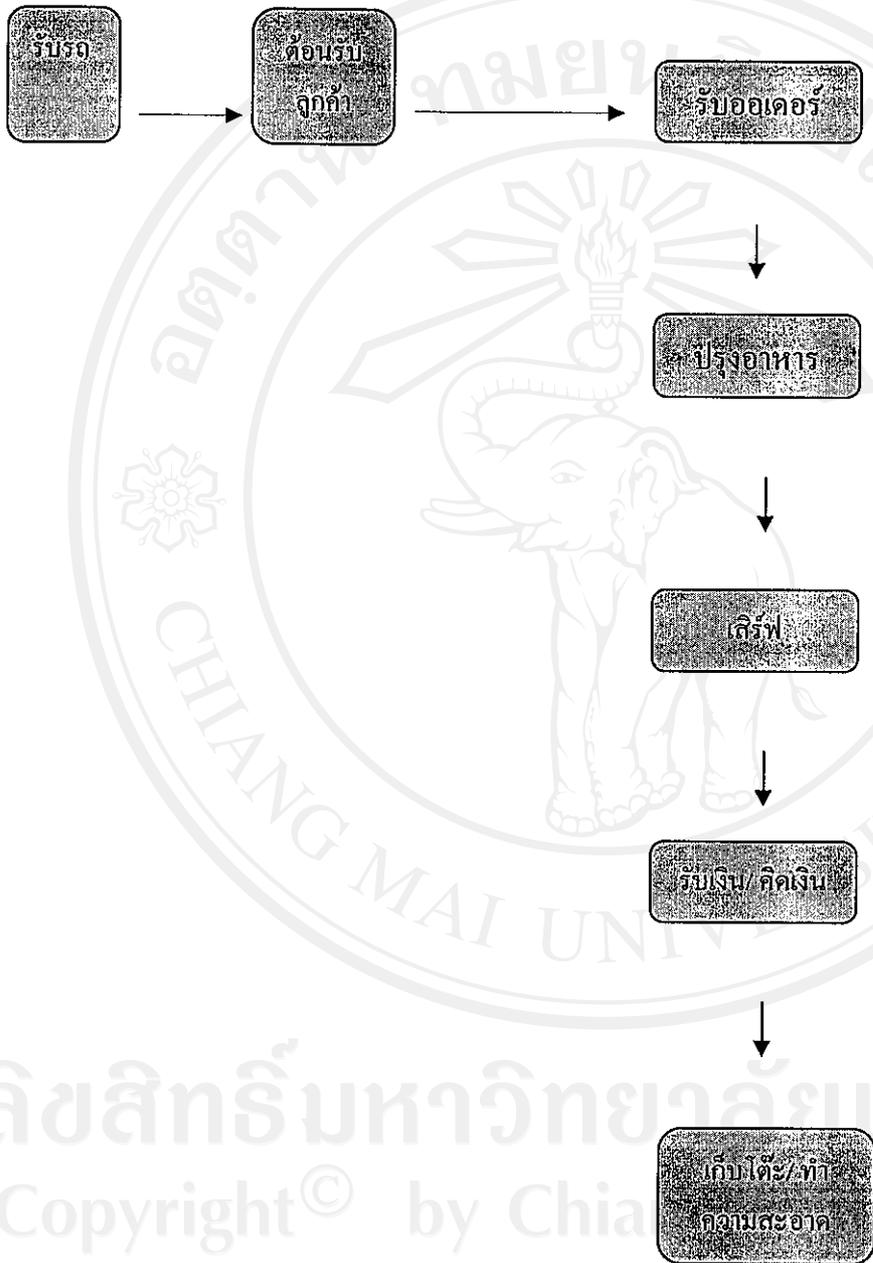


**ทิศตะวันตก**

### การบริหารจัดการภายในร้าน

การบริหารจัดการในร้านอาหาร มีลักษณะแบบครอบครัว ไม่กฎระเบียบมากนัก อยู่กันแบบมีความเอื้ออาทรต่อกัน มีสวัสดิการต่อพนักงาน อาหาร ที่พัก ดูแลเรื่องการเจ็บป่วย รู้จักหน้าที่ของตัวเอง ลักษณะงานของตัวเอง จะไม่มีใครมาว่ากล่าวตักเตือน ไม่มีเจ้านาย และลูกจ้าง อาศัยประสบการณ์ที่เคยเป็นลูกจ้างมาก่อน เจ้าของกิจการเล่าให้ฟังว่า จากการที่ได้ทำงานและเป็นลูกจ้างมาก่อนนั้น ทำให้ทราบว่า ลูกจ้างทุกคนไม่ยอมให้ใคร คอยมาว่ากล่าวตักเตือน ในขณะที่ทำงานอยู่ ทำให้สะท้อนถึงลูกจ้าง ที่ทำงานอยู่ในร้าน และคิดว่าการที่เราไม่ว่ากล่าวพนักงานทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อร้านอาหารรวมไปถึงมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อร้านอาหาร อยากทำงานที่ร้านอาหารนาน ๆ ด้านการเงินเจ้าของกิจการจะเป็นผู้รับผิดชอบ รวมไปถึงการจัดซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ ดำเนินการทุกอย่างด้วยตัวเจ้าของกิจการเอง ตอนที่ทำกิจการร้านอาหารใหม่ ๆ นั้นขอให้ญาติมาช่วยทำงานระยะหลังญาติได้ลาออก เจ้าของกิจการ ติดต่อเพื่อนที่เคยทำงานด้วยกันมาช่วยทำงาน รวมไปถึงน้องชายของเจ้าของกิจการร้านอาหารศรีสุคติ ซึ่งอดีตเป็นนายจ้างของเจ้าของกิจการมาก่อน เข้ามาช่วยเป็นกึ่งในการปรุงอาหาร เพื่อให้อาหารมีคุณภาพมากที่สุด มีลักษณะ สด สะอาด รสชาติดี ราคาไม่แพง โดยมีพลาสติก ๆ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพที่จัดซื้อมาจากห้างสรรพสินค้าแมคโคร มีอาหารประเภทอาหารจีน ใช้วิธีปรุงโดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานที่ต่างประเทศ มีอาหารไทย และอาหารพื้นเมืองคอยบริการ โดยทั่วไปลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักชิม และได้ทราบข้อมูลจากปากของเพื่อน อาศัยแนะนำบอกเล่าต่อ ๆ กัน

กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของร้านอาหาร



## ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารขนาดเล็กทั้งข้างรถ และขาประจำทำให้ทราบถึงสาเหตุว่า ที่มารับประทานที่ร้านอาหารสวนบัว เพราะร้านอาหารแห่งนี้ มีอาหารให้เลือกหลากหลายประเภท มีทั้งอาหารพื้นเมือง อาหารจีน และอาหารไทย อาหารแต่ละชนิดนั้นเจ้าของกิจการจะเป็นคนปรุงให้ลูกค้ารับประทาน โดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานต่างประเทศ ใช้วัตถุดิบมีคุณภาพในการปรุงอาหารมีลักษณะสด สะอาด ถ้าเป็นประเภทปลา ใช้ปลาสด ๆ ในการปรุงอาหาร ทำให้อาหารมีลักษณะที่น่ารับประทานและมีรสชาติอร่อย นอกจากอาหารมีรสชาติอร่อยแล้ว ได้ปริมาณอาหารมาก เวลาที่มาใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับการที่จ่ายเงินหลังจากได้รับประทานแล้ว แต่อาหารจีนเป็นอาหารที่ราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับที่อื่น ส่วนปลาใช้ปลาสด ทำแต่วิธีการปรุงนั้น โดยเฉพาะรสชาติไม่เหมือนที่ร้านอาหารแห่งนี้ทำ ลูกค้าส่วนมากที่มาใช้บริการจะมาเป็นครอบครัว เน้นในเรื่องอาหารมากกว่า ด้านการบริการ และสถานที่ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ๆ ที่เคยมาใช้บริการมาก่อน อาศัยแนะนำต่อ หรือปากต่อปาก

แรงจูงใจในการมาใช้บริการ เจ้าของกิจการเป็นคนปรุงอาหาร และมีประสบการณ์จากการทำงานประเทศจีนและประเทศฮ่องกงมาก่อน ทำให้อาหารมีรสชาติดี

ความประทับใจ มีปลาสด ๆ รับประทาน โดยเฉพาะปลาหนึ่ง มีการปรุง เหมือนอาหารจีน มีการบริการแบบเอง และเวลาสั่งอาหารให้ทางร้านไปส่งอาหารที่บ้าน นอกจากนี้มีเดือนที่ลูกค้าสั่งอาหาร ไม่ถูกต้องตามที่ลูกค้าอยากรับประทาน ทางร้านสามารถ ทำอาหารให้ใหม่ได้โดยไม่คิดค่าอย่างอื่นเพิ่มเติม

คุณภาพอาหาร มีลักษณะสด จากที่ได้รับประทานอาหาร โดยเฉพาะอาหารประเภทปลา และผักทุกชนิด สะอาดจากการใช้ภาชนะการใส่อาหาร รวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องปรุง ในการประกอบอาหาร รสชาติดี จากการที่ได้รับประทานอาหารมีรสชาติที่ดีกว่าร้านอื่น ๆ มีวิธีการปรุงที่ดีทำให้อาหารน่ารับประทาน

บรรยากาศในร้าน เป็นบรรยากาศเป็นกันเอง ไม่มีข้อบังคับ ข้อห้ามต่าง ๆ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารแห่งนี้ อีสาระในการรับประทานอาหาร มีเพลงเก่า ๆ ให้ฟัง ซึ่งเป็นเพลงที่หาฟังได้ยาก ทำให้มีบรรยากาศในการรับประทานอาหาร

สถานที่ร้าน อยู่ห่างไกลจากความเจริญ ต้องใช้เวลาในการไปใช้บริการ และช่วงฤดูฝนจะมีน้ำนองที่พื้นที่ราบลุ่มบริเวณร้าน ทำให้เวลาเข้าห้องน้ำเปียกแฉะ

การบริการ การบริการในนี้ จะไม่ค่อยดี โดยเฉพาะการดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการ เวลาที่ลูกค้าต้องสั่งอาหารเพิ่มจะไม่มีพนักงานอยู่ใกล้ ต้องใช้เสียงเรียกพนักงาน ช่วงวันหยุดสัปดาห์ แต่ยังดีเวลามาใช้บริการจะได้รับประทานอาหารครบทุกครั้งตามที่ได้สั่ง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ อยากให้ด้านบริการให้ความสนใจลูกค้ามากกว่านี้ จากการที่ลูกค้าใช้บริการในร้านอาหาร เนื่องจากว่าร้านนี้มีอาหารให้เลือกมีทั้งอาหารจีน อาหารไทย และอาหารพื้นเมืองบางชนิด คุณภาพของอาหาร ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ อาหารมีลักษณะ สด เพราะทำจากปลาสด ๆ โดยเฉพาะปลาหนึ่ง นึ่งแบบสูตรอาหารประเทศฮ่องกง ทำให้มีรสชาติอร่อย น่ารับประทาน และที่สำคัญเจ้าของเป็นคนปรุงอาหารด้วยตัวเอง โดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานที่ต่างประเทศฮ่องกงและประเทศจีน เวลาใช้บริการที่ร้าน จะเป็นแบบกันเอง มีอิสระในการรับประทานอาหาร เวลาสั่งรายการอาหารไม่ถูกหรือรสชาติอาหารยังไม่อร่อย ทางร้านจะทำปรุงให้ใหม่ มีเพลงลูกกรุงให้ฟัง ซึ่งเป็นเพลงที่หาฟังได้ยาก ด้านบริการจะไม่ทั่วถึง แต่อย่างน้อยที่มาใช้บริการ ให้ได้รับประทานอาหารตามที่สั่ง เกิดความประทับใจ

#### **ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 4 P's**

**ผลิตภัณฑ์ (Product)** ตัวสินค้าที่บริการให้แก่ลูกค้า คือ อาหาร มีทั้งอาหารจีน อาหารไทย และอาหารพื้นเมือง รวมไปถึงอาหารจานเดียว อาหารมีลักษณะสด จากการใช้วัตถุดิบ เช่น ประเภทปลา ใช้ปลาสด ๆ ในการปรุงอาหาร วัตถุดิบซื้อมาจากห้างสรรพสินค้า เป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ขนาดของอาหารมีราคาตั้งแต่ จานละ 40- 200 บาท ถ้าเป็นอาหารจานเดียวเริ่มต้นที่จานละ 20 บาท ถ้าอาหารประเภทปลาคิดตามปริมาณของปลา ราคาจะแตกต่างกัน เพราะต้นทุนต่างกัน ราคาเริ่มต้นที่ จานละ 70 – 135 บาท เมนูปลาสามารถปรุงได้หลากหลายประเภท ปลาที่บริการให้กับลูกค้า มีปลาบึก ปลาคัง เป็นปลาประเภทมีหนัง นอกจากนี้มี ปลาทับทิม ปลาเนื้ออ่อน ปลาแรด ส่วนปลานู๋และปลากดมีเป็นบางครั้ง มีเมนูอาหารแนะนำ คือ แปะตุ๋นยาจีน และออส่วน นอกจากนั้นเป็นอาหารหลักของร้าน คือ ปลาทับทิมหนึ่งซีอิ๊ว (สูตรอาหารฮ่องกง) ทอดมันกุ้ง สาหร่ายห่อกุ้ง แห้วกั้น และกระเพาะปลาชดได้

**ราคา (Price)** ราคาอาหารในร้าน จะบริการให้กับลูกค้าในราคาขอมเยาว์ สามารถตรวจสอบราคาอาหารได้จาก เมนูอาหาร ที่เริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2548 นี้ (ภาคผนวก ข) จะให้ส่วนลดกับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านประจำ ลูกค้าที่มีนามบัตรของร้าน และมีบัตรสมาชิกห้างแมคโครจะได้รับส่วนลดเฉพาะอาหาร 10 เปอร์เซ็นต์ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตร Credit Card บัตร Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic และ บัตร JCB Card

**สถานที่ (Place)** ร้านอาหารตั้งอยู่ในตำบล ท่าศาลา อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นพื้นที่ชั้นเดียว ภายในร้านอาหาร มีโต๊ะไม้ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้นั่งรับประทานอาหารได้โดยสะดวก

**การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** มีการโฆษณา โดยสถานีวิทยุชุมชน รายการล้านนา ปาม่วน FM 90.00 MHz และรายการจะแจกบัตรสมนาคุณให้กับผู้ที่ตอบคำถามถูกในรายการ

ล้านนาป่าม่วน สามารถนำบัตรมาใช้ในการบริการส่วนลดอาหาร มีมูลค่า 300 บาท นอกจากนี้ทางร้านอาหารเป็นลูกค้าประจำของห้างสรรพสินค้าแมคโคร และมีชื่อร้านติดบอร์ดไว้ที่ห้างด้วย เพื่อเป็นการโฆษณา นอกจากนี้บริเวณภายในร้านอาหารจะเขียนชื่ออาหารบนบอร์ดแขวนไว้เป็นจุด ๆ เพื่อลูกค้ามองเห็น ได้ชัดเจน เป็นรายการอาหารแนะนำนอกเหนือจากในเมนูอาหาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved