



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ร้านอาหาร หัวลำโพงส  
เตชั่น จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ  
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี  
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ  
ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระ  
และเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาย ชูพิทยา ประมูลผล  
นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ  
ร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของ ร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่น จังหวัด  
เชียงใหม่และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี

( ) 2. 21 – 30 ปี

( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 4. 41 – 50 ปี

( ) 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ .....

3. ภูมิลำเนา

( ) 1. จังหวัดเชียงใหม่

( ) 2. จังหวัด อื่นๆ (โปรดระบุ .....

4. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

5. การศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

( ) 3. ปวส.หรืออนุปริญญา

( ) 4. ปริญญาตรี

( ) 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ .....

6. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 2. ข้าราชการ

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว

( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

## 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 – 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 5. 20,001 – 25,000 บาท ( ) 6. 25,000 บาทขึ้นไป

## 8. โดยเฉลี่ยแล้วท่านมาใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตรซัน บ่อยแค่ไหน

- ( ) 1. มาเป็นครั้งแรก ( ) 2. เดือนละครั้งหรือต่ำกว่า  
 ( ) 3. สัปดาห์ละครั้ง ( ) 4. 2 ครั้งต่อสัปดาห์  
 ( ) 5. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) 6. มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์

## 9. วันที่ท่านมาใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตรซันบ่อยที่สุด

- ( ) 1. วันจันทร์-วันพฤหัสบดี ( ) 2. วันศุกร์  
 ( ) 3. วันเสาร์ ( ) 4. วันอาทิตย์  
 ( ) 5. วันหยุดเทศกาล

## 10. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตรซันบ่อยที่สุด

- ( ) 1. ก่อนเวลา 20.00 น. ( ) 2. ช่วงเวลา 20.00-22.00 น. ( ) 3. หลังเวลา 22.00 น.

## 11. ปกติท่านมาใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตรซันในแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาานเท่าใด

- ( ) 1. ต่ำกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง ( ) 2. ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง  
 ( ) 3. ครั้งละ 3-4 ชั่วโมง ( ) 4. ครั้งละ มากกว่า 4 ชั่วโมง (โปรดระบุ.....)

## 12. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตรซัน มากที่สุด

- ( ) 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ( ) 2. บุคคลในครอบครัว  
 ( ) 3. แฟน ( ) 4. ตัวท่านเอง  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ปกติท่านมาใช้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสแตนด์อินแต่ละครั้ง ท่านมากที่สุดกี่คน

- ( ) 1. มากคนเดียว ( ) 2. 2-3 คน  
( ) 3. 4-5 คน ( ) 4. มากกว่า 5 คนขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

14. ปกติท่านมักสั่งอาหารโดยวิธีใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ดูตามเมนู/รายการอาหาร ( ) 2. สั่งตามเพื่อนแนะนำ/เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้  
( ) 3. สั่งตามพนักงานแนะนำ ( ) 4. ดูจากราคาอาหารที่ถูกต้อง  
( ) 5. สั่งตามป้ายแนะนำอาหาร ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. อาหารประเภทใดที่ท่านนิยมสั่งมารับประทาน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. อาหารประเภทยำ ( ) 2. อาหารประเภททอด  
( ) 3. อาหารประเภทกับแก้ม ( ) 4. อาหารประเภทต้ม / แกง  
( ) 5. อาหารประเภทผัด ( ) 6. อาหารจานเดียว  
( ) 7. อาหารประเภทนั่ง-ย่าง ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. เครื่องดื่มประเภทใดที่ท่านสั่งเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เหล้า/วิสกี้ ( ) 2. เบียร์ต่างๆ  
( ) 3. คอกเทล ( ) 4. น้ำอัดลม/น้ำเปล่า  
( ) 5. น้ำผลไม้ ( ) 6. ชา หรือกาแฟ  
( ) 7. เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์พร้อมดื่ม เช่น สไปย์ ไวน์คูลเลอร์ บาคาคี  
( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. ท่านชอบฟังดนตรีประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เพลงเร็กเก้/สกา ( ) 2. เพลงอินดี้  
( ) 3. เพลงป๊อปแดนซ์ ( ) 4. เพลงร็อก  
( ) 5. เพลงอิเล็กทรอนิกส์แดนซ์ ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น (ที่หารกันแล้วต่อคน)

- ( ) 1. ต่ำกว่า 200 บาท ( ) 2. 200-400 บาท  
 ( ) 3. 401-600 บาท ( ) 4. 601-800 บาท  
 ( ) 5. มากกว่า 800 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

19. ท่านนำเครื่องคั้มแอลกอฮอล์ไปเอง หรือ ใช้บริการของที่ร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น

- ( ) 1. เอาไปเอง  
 ( ) 2. ใช้บริการของทางร้าน  
 ( ) 3. ไม่คั้มเครื่องคั้มแอลกอฮอล์

20. ท่านมาใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น ในโอกาสใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. งานเลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญๆ ( ) 2. พักผ่อนหย่อนใจ  
 ( ) 3. เลี้ยงรับรองแขก/ลูกค้า/เพื่อน ( ) 4. พบปะสังสรรค์  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

21. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. อาหารอร่อย ( ) 2. เพลงเพราะ  
 ( ) 3. ชอบกลุ่มคนที่มาเที่ยวที่ร้าน ( ) 4. พนักงานบริการดี  
 ( ) 5. ราคาอาหาร/เครื่องคั้มถูก ( ) 6. บรรยากาศดี  
 ( ) 7. มีโปรโมชั่นพิเศษ ( ) 8. รู้จักเจ้าของร้าน/พนักงาน  
 ( ) 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านอาหาร หัวลำโพง  
สตชัน จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่า  
ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

| ความพึงพอใจของลูกค้า  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)</b>                |                  |     |         |      |            |
| 1.1.รสชาติของอาหาร  |                  |     |         |      |            |
| 1.2.ความสดของอาหาร  |                  |     |         |      |            |
| 1.3.ความสะอาดของอาหาร   |                  |     |         |      |            |
| 1.4.ความหลากหลายของอาหาร  |                  |     |         |      |            |
| 1.5. รสชาติของเครื่องดื่ม (ค็อกเทล น้ำส้มคั้น กาแฟ)                     |                  |     |         |      |            |
| 1.6. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม   |                  |     |         |      |            |
| 1.7. แนวเพลง/ดนตรีที่เปิดในร้าน   |                  |     |         |      |            |
| 1.8. ความไพเราะ/สนุกสนานของเพลง/ดนตรี                                   |                  |     |         |      |            |
| 1.9. ความมีชื่อเสียงของวงดนตรี  |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านราคา (Price)</b>  |                  |     |         |      |            |
| 2.1. ราคาอาหารถูกกว่าร้านประเภทเดียวกัน                                 |                  |     |         |      |            |
| 2.2. ราคาเครื่องดื่มถูกกว่าร้านประเภทเดียวกัน                           |                  |     |         |      |            |
| 2.3. ราคามิกเซอร์ (น้ำแข็ง น้ำ โซดา น้ำอัดลม) ถูกกว่าร้านประเภทเดียวกัน |                  |     |         |      |            |
| 2.4. การมีป้ายราคาอาหาร/เครื่องดื่มที่ชัดเจน                            |                  |     |         |      |            |
| 2.5. การมีหลายระดับราคาให้เลือก   |                  |     |         |      |            |
| 2.6. ราคาไม่ถูกแต่มีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ              |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของลูกค้า                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>3. ด้านสถานที่ (Place)</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 3.1 ที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมา                          |                  |     |         |      |            |
| 3.2 ความใกล้แหล่งชุมชน                                     |                  |     |         |      |            |
| 3.3 ความใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งบันเทิงอื่นๆ              |                  |     |         |      |            |
| 3.4 ความใกล้จุดอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เอทีเอ็ม             |                  |     |         |      |            |
| 3.5 การมีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ                   |                  |     |         |      |            |
| 3.6 เวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม                                 |                  |     |         |      |            |
| 3.7 สถานที่ที่มีความปลอดภัย                                |                  |     |         |      |            |
| 3.8 ความเพียงพอของโต๊ะของทางร้าน                           |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>               |                  |     |         |      |            |
| 4.1 การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้ายต่างๆ                 |                  |     |         |      |            |
| 4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว                           |                  |     |         |      |            |
| 4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์                                    |                  |     |         |      |            |
| 4.4 การลดราคามิกเซอร์ (น้ำ โซดา น้ำแข็ง น้ำอัดลม)          |                  |     |         |      |            |
| 4.5 การลดราคาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ต่อขวด                    |                  |     |         |      |            |
| 4.6 การลดราคาอาหาร   |                  |     |         |      |            |
| 4.7 การทำบัตรลดแจกให้กับลูกค้าประจำโดยเฉพาะ                |                  |     |         |      |            |
| 4.8 การรับสมัครสมาชิกเพื่อให้สิทธิพิเศษต่างๆ               |                  |     |         |      |            |
| 4.9 การจัดคอนเสิร์ต  |                  |     |         |      |            |
| 4.10 การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (P.G.)           |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ด้านบุคลากร (People)</b>                             |                  |     |         |      |            |
| 5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                    |                  |     |         |      |            |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ |                  |     |         |      |            |
| 5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม                             |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของลูกค้า  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5.4. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว  |                  |     |         |      |            |
| 5.5. พนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี                              |                  |     |         |      |            |
| <b>5.ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 5.6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี                              |                  |     |         |      |            |
| 5.7. พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สุดี  |                  |     |         |      |            |
| 5.8 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค  |                  |     |         |      |            |
| 5.9 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมากเกินไป เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 5.10 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี  |                  |     |         |      |            |
| <b>6. ด้านกระบวนการ (Process)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 6.1. การทักทายและต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน                                   |                  |     |         |      |            |
| 6.2. การเสิร์ฟเครื่องดื่มได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง                                    |                  |     |         |      |            |
| 6.3. การเสิร์ฟอาหารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง  |                  |     |         |      |            |
| 6.4. การจองโต๊ะล่วงหน้าทำได้สะดวก ได้โต๊ะจริง   |                  |     |         |      |            |
| 6.5. การจัดโต๊ะให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ ไม่เบียดกันอึดอัด                         |                  |     |         |      |            |
| 6.6. แคชเชียร์คิดเงินได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว  |                  |     |         |      |            |
| <b>7. ด้านการสร้งและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>                     |                  |     |         |      |            |
| 7.1. ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 7.2. ความสะอาดของร้าน   |                  |     |         |      |            |
| 7.3. ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม   |                  |     |         |      |            |
| 7.4. การถ่ายเทอากาศที่ดีภายในร้าน   |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของลูกค้า   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7.5. อุปกรณ์เครื่องมือ ที่มีความทันสมัย เช่น เครื่องเสียง จอ LCD |                  |     |         |      |            |
| 7.6. ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ                       |                  |     |         |      |            |
| 7.7. บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเองและอบอุ่น                       |                  |     |         |      |            |
| 7.8. บรรยากาศของร้านที่ให้ความรู้สึกปลอดภัย                      |                  |     |         |      |            |
| 7.9. การตกแต่งอาหารที่สวยงามน่ารับประทาน                         |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ( ) อาหารไม่ได้คุณภาพ เช่น ไม่สด ไม่สะอาด ไม่อร่อย เป็นต้น
- 2 ( ) เครื่องดื่มไม่ได้คุณภาพ เช่น ไม่ถูกปาก ไม่มีความหลากหลาย เป็นต้น
- 3 ( ) เพลง หรือ ดนตรี ไม่ไพเราะ เช่น เล่นเพลงไม่สนุก วงดนตรีไม่เป็นที่รู้จัก เป็นต้น
- 4 ( ) ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ เช่น ราคา米高เซอร์ (น้ำแข็ง น้ำโซดา น้ำอัดลม) อาหาร หรือ เครื่องดื่ม แพงกว่าร้านประเภทเดียวกัน เป็นต้น
- 5 ( ) ค่าเปิดขวดแพงกว่าร้านประเภทเดียวกัน หรือ ไม่ควรเก็บค่าเปิดขวด
- 6 ( ) ไม่มีที่จอดรถให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ ไม่สะดวก เช่น ที่จอดอยู่ห่างจากร้าน บางครั้งต้องจอดซ้อนกัน เป็นต้น
- 7 ( ) สถานที่ไม่มีความปลอดภัย เช่น โต๊ะอยู่ติดกันมากเกินไปอาจจะมีการลักขโมยของได้ง่าย เป็นต้น
- 8 ( ) โต๊ะของทางร้านไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 9 ( ) การโฆษณาของทางร้านมีน้อยเกินไป หรือไม่น่าสนใจพอ เช่น การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้ายต่างๆ หรือ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น
- 10 ( ) การลด/แลก/แจก/แถม ของทางร้านมีน้อยเกินไป หรือไม่น่าสนใจพอ เช่น ราคา米高เซอร์ (น้ำ โซดา น้ำแข็ง น้ำอัดลม) เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ต่อขวด ราคาอาหาร หรือไม่มีการแจกบัตรลดให้กับลูกค้าประจำ เป็นต้น

- 11 ( ) พนักงานของทางร้านมีน้อยเกินไป หรือไม่มีใจบริการ (Service Mind) เช่น ไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พุดจาไม่สุภาพ ให้บริการอย่างล่าช้า ไม่สามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้ บุคลิกภาพภายนอกไม่ดี เป็นต้น
- 12 ( ) การเสิร์ฟเครื่องดื่มล่าช้าหรือมีความผิดพลาด
- 13 ( ) การเสิร์ฟอาหารล่าช้าหรือมีความผิดพลาด
- 14 ( ) การจองโต๊ะล่วงหน้าทำได้ไม่สะดวก จองแต่ไม่ได้โต๊ะจริง
- 15 ( ) การจัดโต๊ะให้ลูกค้านั่งได้อย่างไม่เพียงพอ ทำให้ต้องนั่งกันเบียด อึดอัด
- 16 ( ) บริเวณสถานที่โดยรวมขาดความสวยงาม ไม่มีสีสัน
- 17 ( ) ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการไม่สะอาด หรือไม่เพียงพอ
- 18 ( ) บรรยากาศของร้านขาดความรู้สึกที่ปลอดภัย
- 19 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข

### ประวัติร้านหัวลำโพง สเตชัน เชียงใหม่



ร้านหัวลำโพง สเตชัน ตั้งอยู่ในบริเวณโครงการเจ เจ มาร์เก็ต ใกล้กับตลาดค้าเหียง โดยเปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2552 ร้านหัวลำโพง สเตชัน เป็นร้านภัตตาคารกึ่งผับ (Pub & Restaurant) บรรยากาศของร้านเน้นที่รายละเอียดของความสะดวกสบายของบริเวณสถานที่โดยรวม การสร้างกลิ่น

ไออันเป็นเอกลักษณ์ในแนวย้อนยุคแต่มีความร่วมสมัย การทำให้มีถ่ายเทอากาศที่ดีภายในร้าน ทางร้านจะมีการจัดพนักงานต้อนรับคอยโบกรถให้ ภายในร้านจะต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือ ที่มีความทันสมัย ทั้งเครื่องเสียงชั้นดี จอ LCD ขนาดใหญ่เพื่อนำเสนอการให้ความบันเทิงด้านดนตรีมากเป็นพิเศษ ในขณะที่เดียวกัน ก็คงไว้ซึ่งบรรยากาศของร้านที่เป็นกันเองและอบอุ่น ให้ความรู้สึกปลอดภัยเหมือนอยู่บ้าน

ร้านหัวลำโพง สเตชัน มีโต๊ะอาหารให้บริการกว่า 100 โต๊ะ ที่สามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 400 คน “ร้านหัวลำโพง สเตชัน” เป็นร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดีทั้งของคนเชียงใหม่เอง และนักท่องเที่ยวจากต่างจังหวัด ตลอดจนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนหนึ่ง โดย ทางร้านเปิดบริการแก่ลูกค้าทุกวัน ตั้งแต่ 18.00 – 02.00 น.

ในการบริหารงานทางร้านหัวลำโพง สเตชัน ได้พยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการมาโดยตลอด โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการหลักเสมอมา โดยผู้บริหารได้กำหนดตำแหน่งของร้านว่าเป็นศูนย์รวมของคนรุ่นใหม่ ให้บริการอาหาร และคัดสรรดนตรีคุณภาพ เนื่องจากทางร้านให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับรสชาติและวัตถุดิบของอาหาร จึงมีต้นทุนที่สูงกว่า อย่างไรก็ตาม ทางร้านได้พยายามปรับปรุงคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม และบริการ ให้มีความเหมาะสมและทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายไป มีการ



ออกแบบเมนูอาหาร เครื่องดื่ม ที่มีระดับราคาให้ลูกค้าเลือกได้อย่างหลากหลาย มีการกำหนดราคาในเมนูอาหารและทำป้ายราคาอาหารที่มีความชัดเจน โดยพยายามรักษาระดับราคาเอาไว้อย่างคงที่ ไม่มีการขึ้นราคาโดยไม่มีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้า และจะมีการให้ส่วนลดสำหรับสมาชิก และโปรโมชั่นด้านราคาในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

**อาหารเสิร์ฟ** ทางร้านได้มีการพัฒนา ควบคุม และปรับปรุงรสชาติของอาหารให้ลูกค้าถูกปาก ลูกค้า มีการออกแบบเมนูอาหารและเครื่องดื่มที่มีความหลากหลาย ไม่จำเจ มีการนำเสนอเมนูเฉพาะตามช่วงฤดูกาลและเทศกาล อีกทั้งยังเน้นในเรื่องของความสดและความสะอาดของวัตถุดิบ เครื่องปรุง กระบวนการการผลิต ไปจนถึงภาชนะที่ใช้เสิร์ฟอาหาร

**ดนตรีชั้นเยี่ยม** ดนตรีที่เปิดหรือเล่นในร้าน ก็ถือเป็นจุดขายหลักของร้านหัวลำโพง สเตชั่น ทางร้านจึงต้องมีผู้รับผิดชอบคอยคัดสรรแนวดนตรีที่ร่วมสมัย มีความหลากหลายและรสนิยมอันเป็นที่ถูกใจลูกค้า ในบางโอกาส ทางร้านก็ได้มีการเชิญวงดนตรีทั้งที่เป็นกลุ่มนักดนตรี นักร้องทั้งในจังหวัดเชียงใหม่เอง และ ศิลปินที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศมาแสดงสด

**บริการตั้งคนครอบครัว** พนักงานส่วนใหญ่ของร้านหัวลำโพง สเตชั่น จะมาจากกลุ่มเพื่อน คนรู้จัก และมาจากการแนะนำและบอกต่อของตัวพนักงานหรือผู้บริหารเอง จึงมีการปกครองกันแบบพี่น้อง มีความเป็นกันเอง อย่างไรก็ตามพนักงานทุกคนจะมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งที่ชัดเจน เช่น แผนกทำอาหาร แผนกผสมเครื่องดื่ม แผนกรับจองโต๊ะและต้อนรับ แผนกเสิร์ฟอาหาร แผนกดนตรี และแผนกทำความสะอาด ซึ่งทุกแผนกจะได้รับการอบรมทั้งด้านความรู้และด้านบุคลิกภาพ ให้มีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น สำหรับพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (P.G.) จะต้องสามารถแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ของร้านได้โดยละเอียด นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องจัดเวลาทำงานของพนักงานให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง

**“หัวลำโพง สเตชั่น สถานที่นี้ต้องจอด**

**อาหารยอด ดนตรีดี มีใจบริการ”**

## ประวัติผู้เขียน

|                  |   |
|------------------|---|
| ชื่อ-สกุล        | นาย ชูพิทยา ประมูลผล  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 6 พฤศจิกายน 2527  |
| ประวัติการศึกษา  | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย<br>ปีการศึกษา 2545<br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาและ<br>มานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 |
| ประวัติการทำงาน  | พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน ผู้จัดการร้านหัวลำโพงสเตชั่น   |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved