

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบบริการ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบตกแต่งร้านกาแฟ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)	11
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.1 ขอบเขตการศึกษา	18
3.2 วิธีการศึกษา	21
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	25
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	26
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับการบริการและการออกแบบร้านกาแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	46
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการและการออกแบบ ร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการศึกษา	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	94
5.3 ข้อค้นพบ	99
5.4 ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	115
ประวัติผู้เขียน	122

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง การบริการและการออกแบบของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้บริโภค เจนเนอเรชันวาย	24
ตารางที่ 3.2 การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญ	26
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	28
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	29
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	29
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านกาแฟที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปใช้บริการบ่อยที่สุด มากที่สุด 20 ลำดับแรก	30
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ	31
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านกาแฟ โดยรวม	32
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ โดยรวม	33
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟโดยรวม	34
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามเพศ	34
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามอายุ	35
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามเพศ	36
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามอายุ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามเพศ	40
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามอายุ	42
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามเพศ	44
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ โดยเปรียบเทียบตามอายุ	45
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการตกแต่งโดยภาพรวม	46
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างและเฟอร์นิเจอร์	47
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการจัดสีและแสง	49
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบบริการของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบบริการของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	53
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบบริการของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของบริการ	54
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการตกแต่งโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างและเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการจัดสีและแสง จำแนกตามเพศ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบ ร้านค้าแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการตกแต่งโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบ ร้านค้าแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างและเฟอร์นิเจอร์ จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการออกแบบ ร้านค้าแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการจัดสีและแสง จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	70
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการบริการ จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	77
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ จำแนกตามอายุ	79
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริการของร้านค้าแฟ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการบริการ จำแนกตามอายุ	81
ตารางที่ 5.1 แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านค้าแฟที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็น จำนวนมากที่สุด จำแนกตามเพศ	85
ตารางที่ 5.2 แสดงเหตุผลของการเลือกใช้บริการร้านค้าแฟที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็น จำนวนมากที่สุด จำแนกตามเพศ	86
ตารางที่ 5.3 แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านค้าแฟที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็น จำนวนมากที่สุด จำแนกตามอายุ	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.4 แสดงเหตุผลของการเลือกใช้บริการร้านกาแฟที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นจำนวนมากที่สุด จำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 5.5 แสดงปัจจัยในการออกแบบร้านกาแฟที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดและน้อยที่สุด	90
ตารางที่ 5.6 แสดงองค์ประกอบบริการของร้านกาแฟที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้าย	91
ตารางที่ 5.7 แสดงข้อค้นพบด้านพฤติกรรมกรใช้บริการร้านกาแฟของลูกค้าเงินออเรชั่นวัยจำแนกตามเพศ	100
ตารางที่ 5.8 แสดงข้อค้นพบด้านพฤติกรรมกรใช้บริการร้านกาแฟของลูกค้าเงินออเรชั่นวัยจำแนกตามอายุ	101
ตารางที่ 5.9 แสดงข้อค้นพบด้านความคิดเห็นต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	102
ตารางที่ 5.10 แสดงข้อค้นพบด้านความคิดเห็นต่อการออกแบบร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	103
ตารางที่ 5.11 แสดงข้อค้นพบด้านความสำคัญขององค์ประกอบบริการของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	105
ตารางที่ 5.11 แสดงข้อค้นพบด้านความสำคัญขององค์ประกอบบริการของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	105

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 การออกแบบตกแต่งร้านกาแฟสไตล์ธรรมชาติ	18
ภาพที่ 3.2 การออกแบบตกแต่งร้านกาแฟสไตล์สมัยใหม่	19
ภาพที่ 3.3 การออกแบบตกแต่งร้านสไตล์เรโทร	19
ภาพที่ 3.4 การออกแบบตกแต่งร้านสไตล์วินเทจ	20
ภาพที่ 3.5 การออกแบบตกแต่งร้านสไตล์อิงลิชคันทรี่	21



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved