



การออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19 Service design for cafes under the fortress of COVID-19

ปฏิภาณ จุยกต¹, ธนกิจ โคกทอง² และ อัมไพ แสงจันทร์ไทย³
Patipan Juykat¹, Tanakit koktong² and Umpai Saengchanthai³

¹นักศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

²อาจารย์โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19 การสำรวจจากผู้ใช้บริการโดยตรงพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานที่บริเวณในตัวร้านขณะสั่งออเดอร์และที่นั่งขณะดื่มเครื่องดื่มมากที่สุด และน้อยที่สุดคือบริเวณจุดรอและในด้านของระดับความเสี่ยงของ COVID-19 พบว่าในบริเวณจุดรอและที่นั่งใช้บริการจะมีความเสี่ยงมากที่สุด เพราะทุกท่านที่มาใช้บริการนั้นจะต้องเข้ามาเพื่อสั่งออเดอร์ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการนั้นจะเข้าไปในตัวร้าน ซึ่งมีขนาดพื้นที่จำกัดพร้อมเพื่อรอต่อคิวสั่งเครื่องดื่มจึงทำให้เกิดความเสี่ยงให้การสัมผัสหรือถูกตัวกันได้ง่าย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟหลังบ้าน ซึ่งกำหนดมาตรการในการป้องกันไวรัส COVID-19 ดังนี้ 1.สแกนคิวอาร์โค้ด 2.จุดล้างมือเจลแอลกอฮอล์ 3.คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย 4.การเว้นระยะห่าง 5. ผู้ให้บริการสวมใส่แมสตลอดเวลา 6.ที่กั้นระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ 7.ที่กั้นระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง และ 8.การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดการออกแบบบริการทั้งหมด 6 พื้นที่ภายในร้านกาแฟหลังบ้าน อันประกอบไปด้วย 1.บริเวณในตัวร้าน 2.สวนและที่นั่งชั้น 1 3.บริเวณที่นั่งชั้น 2 4.บริเวณโฮมสเตชัน 2 5.ที่นั่งชั้น 3 และ 6.บริเวณห้องน้ำ ซึ่งได้ผลการพิจารณามาตรการในแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการมีความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการสร้างความเชื่อมั่น (COVID -19) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสะดวกสบายของการใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสวยงามของการออกแบบบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การออกแบบบริการ/ร้านกาแฟ/ โควิด-19

Abstract

Research work on service design for cafes under anti-virus measures COVID-19 found that direct user survey found that The consumer is most knowledgeable about the risks in the premises in the store when ordering and which seats are used when drinking the most. And the least is the parking area, and in terms of the risk level of COVID-19, it was found that in the parking area and the seats used to be the most at risk, because everyone who came to use the service must come in to order OR As a result, the user can enter the store with limited space while waiting for the queue to order drinks, thus creating the risk of being touched or easily contacted.



Researchers have designed a service for a backyard coffee shop. Which defines measures to prevent COVID-19 virus as follows: 1. Scan QR code 2. Alcohol gel hand washing point 3. Screening body temperature 4. Spacing 5. Provider of mass wear all the time. 6. that restrains between employees and users 7. that holds between users with each other and 8. Online payment system Researchers have designed a total of 6 service areas within the cafe behind the shop. Including 1. Area in the shop 2. Garden and 1st floor seating 3. The 2nd floor seating area 4. Homestead area, 2nd floor 5. 3rd and 6. Toilet area Which results in consideration of the measures in different areas

The results of the analysis of data on the satisfaction of the back-office coffee shop users under the COVID-19 prevention measure were at a high level overall. The service aspect of the service provider is safe. Are satisfied at the highest level In the service of confidence building (COVID -19), satisfaction was at a high level. The convenience of using the service Satisfaction is at a high level. The beauty of service design Satisfaction is at a high level.

Keywords: service design / coffee shop / COVID-19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจร้านกาแฟเป็นร้านประกอบกิจการเกี่ยวกับกาแฟ ลักษณะร้านแบบคาเฟ่ นั้น เป็นการผสมรูปแบบระหว่าง "ภัตตาคาร" และ "บาร์" เข้าด้วยกัน โดยทั่วไปดื่มกาแฟจะไม่จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ จะเน้นไปที่เครื่องดื่มประเภท กาแฟ ชา หรือ ซ็อกโกแลต และอาจมีอาหารว่าง ซุป แซนวิช ขนมอบและขนมหวานที่เสิร์ฟเคียงกับเครื่องดื่ม เช่น เค้กหรือคุกกี้ไว้บริการด้วย เนื่องด้วยร้านกาแฟเป็นสถานที่สาธารณะซึ่งไม่จำกัดประเภทของลูกค้าแตกต่างจากร้านเดิมๆ ที่ลูกค้าส่วนมากจะเป็นผู้ขายความนิยมของร้านกาแฟจึงได้แพร่กระจายไปในทุกมุมของโลกและคาเฟ่ในแต่ละประเทศก็พัฒนาลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกันไป เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ร้านกาแฟคือภัตตาคารขนาดเล็ก จำหน่ายเครื่องดื่มหลายประเภท ทั้งกาแฟ ชา ซ็อกโกแลต พร้อมทั้งจำหน่ายอาหารและขนมอบซึ่งจากคาเฟ่ในประเทศฝรั่งเศสที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ด้วย ส่วนในประเทศไทยนั้นลักษณะของร้านกาแฟก็มีรูปแบบเดียวกับยุคแรกๆ ที่เน้นเครื่องดื่มประเภท ชา กาแฟ และเครื่องดื่มที่ถูกปรับสูตรไปตามยุคสมัย โดยกลุ่มลูกค้าของร้านกาแฟนั้น ก็จะมีตั้งแต่วัยรุ่นหนุ่มสาวจนถึงวัยกลางคนหรือกลุ่มคนที่ชื่นชอบในการดื่มกาแฟ จุดประสงค์ในการมาใช้บริการร้านกาแฟเพื่อการพักผ่อนถ่ายรูปหรือเป็นการไปเที่ยวกับครอบครัว

ในปัจจุบันเกิดการระบาดของโรคโคโรนาหรือไวรัสโควิด-19 ทำให้มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมากทั้งในไทยและต่างประเทศแล้วยังคงมีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทางคณะรัฐมนตรีได้มีการประกาศ(พ.ร.ก)สถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร เพื่อให้การบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ยังคงดำรงอยู่ต่อไปเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไปสู่พื้นที่อื่นและป้องกันมิให้โรคกลับมาแพร่ระบาดใหม่ในพื้นที่ซึ่งเคยควบคุมได้ห้ามผู้ใดจัดให้มีกิจกรรมซึ่งมีผู้เข้าร่วมเป็นจำนวนมากในลักษณะมีผู้ชุมนุมกัน หรือมีโอกาสติดต่อสัมผัสกันได้ง่าย เช่น การประชุม การสัมมนา การแจกจ่ายอาหารหรือสิ่งของ การจัดเลี้ยง เว้นแต่เป็นการจัดโดยพนักงานเจ้าหน้าที่หรือได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่และต้องเว้นระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งเมตร สถานที่ทำกิจกรรมต้องโล่งแจ้ง หรือไม่แออัด ใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมไม่นาน และมีมาตรการป้องกันโรคตามที่ทางราชการกำหนด ในกรณีเป็นการประชุม การสัมมนา ควรจัดประชุมด้วยวิธีการตามพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 19 เม.ย.2563 ต่อมาไม่มีการอนุญาตให้ดื่มสุราและ



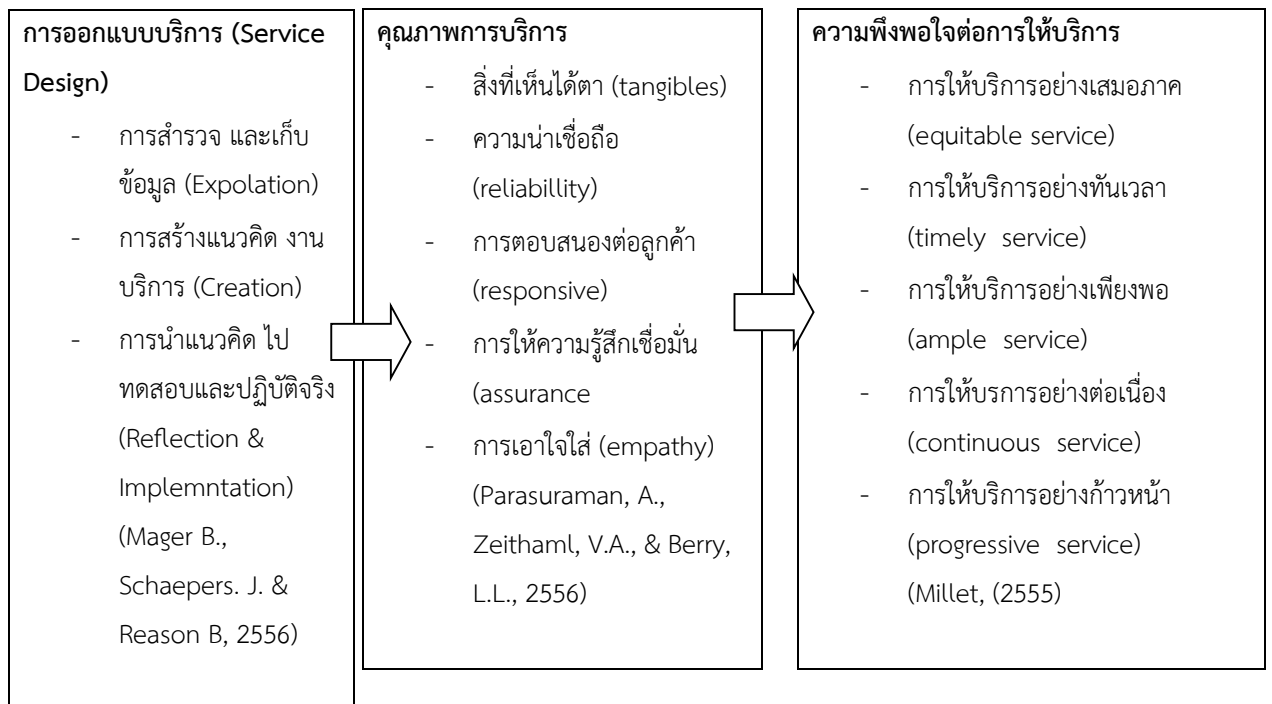
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในภัตตาคาร สวนอาหาร โรงแรม ร้านอาหารหรือร้านเครื่องดื่มทั่วไปได้ แต่ต้องเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดและอยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะทำการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานการป้องกันไวรัส โควิด-19 เพื่อให้เกิดระบบให้บริการใหม่ที่มีความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการร้านกาแฟและยังเป็นการป้องกันการติดต่อของเชื้อไวรัสโควิด-19

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานการป้องกันไวรัส โควิด-19
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้ใช้บริการการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานการป้องกันไวรัส โควิด-19

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานการป้องกันไวรัส โควิด-19 แบ่งเป็น 2 กลุ่มโดยใช้การสุ่มแบบ เจาะจง ได้แก่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานการป้องกันไวรัส โควิด-19

ประชากร ได้แก่ สถานประกอบการที่เปิดให้บริการภายใต้มาตรฐานการป้องกันไวรัสโควิด-19

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานประกอบการที่เปิดให้บริการภายใต้มาตรฐานการป้องกันไวรัสโควิด-19 จำนวน 10 แห่ง โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่



- 1) ร้านส้มตำครกยักษ์
- 2) ร้านสะดวกซื้อ7-11
- 3) ร้านก๊วยเตี่ยวคุณต๋อย
- 4) ร้านอาหารเมื่อกกลางวัน
- 5) ร้านกาแฟเมซอน
- 6) ร้านกินขนมชมของเก่า
- 7) ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขากำแพงเพชร
- 8) ธนาคารกรุงไทย
- 9) ธนาคาร ธกส
- 10) ห้างสรรพสินค้าแม่คโคโร

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาดังนี้

1. ต้องเป็นสถานประกอบการที่มีระบบการให้บริการตามมาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19

1.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้านการประเมินคุณภาพการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันไวรัสโควิด-19

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันไวรัสโควิด-19จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาดังนี้

เป็นบุคลากรทางด้านทางการแพทย์ หรือ เป็นบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบมาตรฐาน และหรือมาตรการป้องกันไวรัส Covid-19

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19 การสุ่มแบบบังเอิญ ได้แก่

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้านประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้ผลิต มีต่อ การออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการร้านกาแฟ จำนวน 100 คนจากสถานที่ 10 แห่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ เพื่อเป็นแนวทางของการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เครื่องมือประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และเครื่องมือแบบประเมินความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 3 หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อให้ได้เครื่องมือการวิจัยที่มีความเที่ยงตรง มีประสิทธิภาพในการใช้งานวิจัยในขั้นตอนการลงพื้นที่ เพื่อเก็บข้อมูลการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19

ขั้นตอนที่ 4 ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยสำรวจ จากแหล่งข้อมูล โดยการลงพื้นที่ไปสอบถามจากสถานที่ประกอบการที่เปิดให้บริการได้มาตรฐานป้องกันไวรัสโควิด-19 จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นนำมาปฏิบัติการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19

ขั้นตอนที่ 5 สรุปรูปข้อมูลจากสำรวจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูล มาเป็นแนวทางในการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรฐานป้องกันไวรัส โควิด-19



ขั้นตอนที่ 6 ปฏิบัติการออกแบบบริการ การออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัส โควิด-19

ขั้นตอนที่ 7 เสนอแบบร่างต่อผู้ทรงคุณวุฒิ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการปรับแก้แบบที่ผู้ทรงคุณวุฒิคิดว่าจะเป็นไปได้มากที่สุดเพื่อนำไปสร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ

ขั้นตอนที่ 9 สร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ บริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19

ขั้นตอนที่ 10 ประเมินความพึงพอใจ กลุ่มบุคคลทั่วไปที่มีต่อบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19 100 คน ทำการประเมิน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจ นำมาวิเคราะห์และสรุปผล

ขั้นตอนที่ 11 วิเคราะห์ผลและสรุปผลการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการสอบถามและวิเคราะห์สรุปผลโดยใช้ตารางเปรียบเทียบโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน \bar{X} และ S.D. และบรรยายในลักษณะพรรณนาใต้ตาราง เพื่อให้ได้มาซึ่งการรายงาน/อภิปรายผล

ขั้นตอนที่ 12 รายงาน/อภิปรายผล เพื่อนำเสนอผลงานการออกแบบ และข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบประเมินความพึงพอใจ มาทำการวิเคราะห์ซึ่งมีการแบ่งส่วนขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การสรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์จากการเก็บข้อมูล ถึงประเด็นปัญหา และความต้องการ ของกลุ่มผู้ผลิต โดยวิเคราะห์ในรูปแบบของความเรียง

2. การสรุปผลที่ได้จากแบบประเมินรูปแบบผลิตภัณฑ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ระบบบริการสำหรับร้านกาแฟได้มาตรการป้องกันไวรัส โควิด-19 ที่ได้รับการออกแบบใหม่ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามกรอบแนวคิดด้าน Service Design สรุปผลการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียง

3. การสรุปผลการสอบถามเรื่องความพึงพอใจ ดังนี้ การสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสอบถามและวิเคราะห์สรุปผลโดยใช้ตารางเปรียบเทียบโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน \bar{X} และ S.D. และบรรยายในลักษณะความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้หลักทางสถิติแบบคิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลโดยการบรรยาย การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินนั้น อาจจะใช้คะแนนเฉลี่ยความคิดแต่ละช่วง เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูลโครงการ จากการใช้แบบประเมินค่าชนิด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับ มาก

ระดับคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับ น้อยที่สุด



สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจแนวทางการออกแบบบริการร้านกาแฟ ภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19

ผลการวิเคราะห์มาตรการป้องกัน COVID-19 จากห้างร้านในจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจห้างร้านในจังหวัดกำแพงเพชรจำนวน 10 ร้าน เพื่อศึกษาแนวทาง มาตรการในการป้องกัน COVID-19 ดังนี้ 1.สแกนคิวอาร์โค้ด 2.จุดล้างมือเจลแอลกอฮอล์ 3.คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย 4.การเว้นระยะห่าง 5.ผู้ให้บริการการสวมใส่แมสตลอดเวลา 6.ที่กั้นระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ 7.ที่กั้นระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง และ 8.การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
ได้ผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การสำรวจมาตรการป้องกัน COVID-19 จากห้างร้านในจังหวัดกำแพงเพชร

ห้างร้าน	QR Code เพื่อเป็นจุดเช็คอิน	จุดล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือจุดวางเจลแอลกอฮอล์	คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย	นั่งห่างกันไม่ต่ำกว่า 2 เมตร	พนักงานให้บริการต้องสวมใส่หน้ากาก	ที่กั้นระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ	ที่กั้นบนโต๊ะระหว่างผู้ใช้บริการ	รับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
1.ห้างโรบินสัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.ร้านสะดวกซื้อ 7-11	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
3.ธนาคาร ธกศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
4.ร้านกาแฟเมซอน	✓	✓		✓	✓	✓		✓
5.ร้านก๊วยเตี้ยว คุณต๋อย		✓		✓	✓	✓	✓	
6.ร้านอาหาร กินขนมชมของเก่า	✓	✓		✓				✓
7.ธนาคาร กรุงไทย	✓	✓		✓	✓	✓		✓



ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การสำรวจมาตรการป้องกัน COVID-19 จากห้างร้านในจังหวัดกำแพงเพชร (ต่อ)

ห้างร้าน	QR Code เพื่อเป็นจุดเช็คอิน	จุดล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือจุดวางเจลแอลกอฮอล์	คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย	นั่งห่างกันไม่ต่ำกว่า 2 เมตร	พนักงานให้บริการต้องสวมใส่หน้ากาก	ที่กั้นระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ	ที่กั้นบนโต๊ะระหว่างผู้ใช้บริการ	รับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
8.ร้านส้มตำคกยักษ์	✓	✓		✓				✓
9.ร้านมือกลางวัน		✓	✓	✓	✓	✓		✓
10.ห้างแม่คโค	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
รวม	80%	100%	50%	100%	80%	70%	20%	90%

จากตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การสำรวจมาตรการป้องกัน COVID-19 จากห้างร้านในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 ห้างร้าน พบว่า มีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ดังนี้

1. จัดทำ QR Code เพื่อเป็นจุดเช็คอิน 80%
2. มีจุดล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือจุดวางเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคบริเวณทางเข้า 100%
3. มีระบบคัดกรองอุณหภูมิร่างกายพนักงาน ผู้รับบริการ 50%
4. Social Distancing (ไม่เกิน 1 คนต่อ 4 ตร.ม. และแต่ละโต๊ะต้องนั่งห่างกันไม่ต่ำกว่า 2 เมตร)

100%

5. พนักงานที่ให้บริการหรือพนักงานที่มีการติดต่อพูดคุยกับผู้ใช้บริการต้องสวมใส่หน้ากากป้องกัน

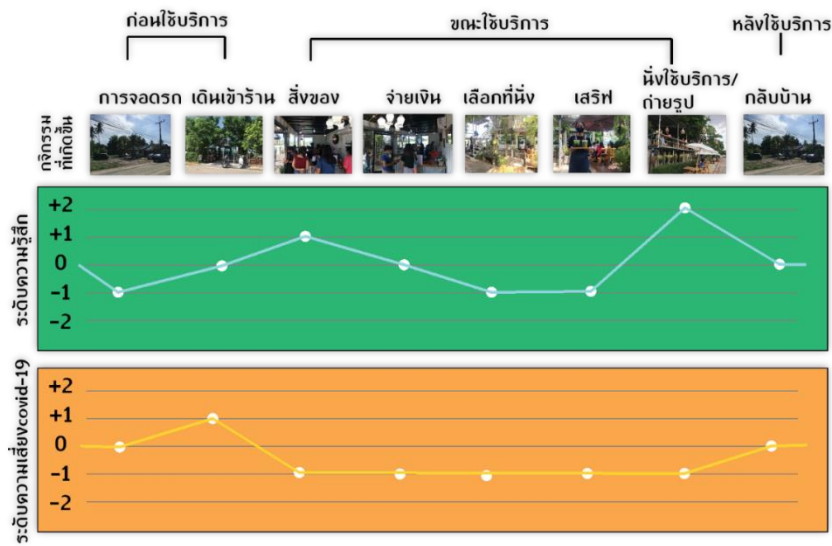
ตลอดเวลา 80%

6. แผ่นพลาสติกกั้นระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ 60%
7. แผ่นพลาสติกกั้นระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันเองขณะใช้บริการ 20%
8. รับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการสัมผัสเงินเหรียญหรือธนบัตร 90%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้บริการของร้านกาแฟหลังบ้าน จังหวัดกำแพงเพชร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์รูปแบบการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้าน จังหวัดกำแพงเพชร และสรุปผล

ในรูปแบบของแผนผังการใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านจังหวัดกำแพงเพชร และแผนผังเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการภายในร้านกาแฟ ระหว่าง ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านของผู้ใช้บริการ

STAKEHOLDER MAP



ภาพที่ 2 แผนภาพเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการของร้านกาแฟหลังบ้าน

จากภาพที่ 1 และ 2 แผนภาพรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านของผู้ใช้บริการ และแผนภาพเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการของร้านกาแฟหลังบ้าน พบว่า ขั้นตอนการใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1) ก่อนใช้บริการ

1.1) การจอดรถบริเวณลานจอดรถนั้นจะอยู่ตรงข้ามกับร้านกาแฟหรืออีกฝั่งถนน การเดินเข้าร้านจะต้องเดินข้ามถนนจากฝั่งบริเวณที่จอดรถเพื่อเข้าทางด้านหน้า ของร้านมาใช้บริการร้านกาแฟ



2) ขณะใช้บริการ

2.1) การส่งออร์เดอร์นั้นจะต้องเดินเข้าไปบริเวณในตัวร้านด้านหน้าเคาเตอร์เพื่อเลือกเมนูที่จะส่งและส่งกับพนักงานรับออร์เดอร์

2.2) การนั่งใช้บริการหรือดื่มเครื่องดื่มที่สั่งจากทางร้านนั้นมีที่ให้ได้บริการการมากมายทั้งด้านในตัวร้านหรือด้านนอกรอบๆบริเวณร้านและยังมีมุมต่างๆให้ถ่ายรูปสวยๆสำหรับผู้มาใช้บริการอีกด้วย

3) หลังใช้บริการ

3.1) การเดินออกจากร้านนั้นก็สามารเดินออกจากร้านได้ทั้งทางออกและด้านข้างของร้านหรือออกจากทางด้านหน้าที่เข้ามาก็ได้

จากผลการวิเคราะห์การสำรวจจากผู้ใช้บริการโดยตรงพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานที่บริเวณในตัวร้านขณะส่งออร์เดอร์และที่นั่งใช้ขณะดื่มเครื่องดื่มมากที่สุด และน้อยที่สุดคือบริเวณจุดและในด้านของระดับความเสี่ยงของ COVID-19 พบว่า ในบริเวณจุดรถและที่นั่งใช้บริการจะมีความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งเพราะทุกท่านที่มาใช้บริการนั้นจะต้องเข้ามาเพื่อส่งออร์เดอร์จึงทำให้ผู้มาใช้บริการนั้นจะเข้าไปในตัวร้านซึ่งมีขนาดพื้นที่จำกัด เพื่อรอต่อคิวส่งเครื่องดื่มจึงทำให้เกิดความเสี่ยงให้การสัมผัสหรือถูกตัวกันได้ง่าย

และจาก สเด็คโฮเตอร์ ได้ผลการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ พนักงานรับออร์เดอร์ พนักงานเสิร์ฟ ผู้ใช้บริการท่านอื่น พนักงานทำความสะอาด ตามลำดับ ซึ่งจะมีความเสี่ยงตามพฤติกรรม เช่น การพูดคุยกัน การสัมผัสตัวกันและการใช้สิ่งของต่อกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการออกแบบบริการร้านกาแฟหลังบ้าน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟหลังบ้าน ซึ่งกำหนดมาตรการในการป้องกันไวรัส COVID-19 ดังนี้คือ 1.สแกนคิวอาร์โค้ด 2.จุดล้างมือเจลแอลกอฮอล์ 3.คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย 4.การเว้นระยะห่าง 5.ผู้ให้บริการการสวมใส่แมสตลอดเวลา 6.ที่กั้นระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ 7.ที่กั้นระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง และ 8.การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดการออกแบบบริการทั้งหมด 6 พื้นที่ภายในร้านกาแฟหลังบ้าน อันประกอบไปด้วย 1.บริเวณในตัวร้าน 2.สวนและที่นั่งชั้น 1 3.บริเวณที่นั่งชั้น 2 4.บริเวณโฮมสเตชัน 2 5.ที่นั่งชั้น 3 และ 6.บริเวณห้องน้ำ ซึ่งได้ผลการพิจารณามาตรการ ดังนี้

ตารางที่ 2 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณสวนและที่นั่งชั้น 1

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
การเว้นระยะห่าง	สื่อป้องกันโควิด-19
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	จุดบริการเจลหรือแอลกอฮอล์ล้าง

ตารางที่ 3 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณด้านในตัวร้านกาแฟ

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
ลงทะเบียนเข้าใช้บริการ	จุดวัดอุณหภูมิ
จุดบริการเจลหรือแอลกอฮอล์ล้าง	พาร์ติชั่นกั้น
การเว้นระยะห่าง	สื่อป้องกันโควิด-19
ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์	
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	



ตารางที่ 4 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณโฮมสเตย์ ชั้น 2

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	การเว้นระยะห่าง
	สื่อป้องกันโควิด-19
	จุดบริการเจลหรือแอลกอฮอล์ล้าง

ตารางที่ 5 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณที่นั่งชั้น 2

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	พาร์ชันกัน
การเว้นระยะห่าง	สื่อป้องกันโควิด-19

ตารางที่ 6 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณห้องน้ำ

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	จุดบริการเจลหรือแอลกอฮอล์ล้าง
การเว้นระยะห่าง	สื่อป้องกันโควิด-19
จุดล้างมือด้วยสบู่	

ตารางที่ 7 รูปแบบมาตรการป้องกัน COVID-19 ในการออกแบบบริการ บริเวณที่นั่งชั้น 3

มาตรการที่ร้านมี	มาตรการที่ควรเพิ่มเติมในการบริการ
มาตรการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า	จุดบริการเจลหรือแอลกอฮอล์ล้าง
การเว้นระยะห่าง	สื่อป้องกันโควิด-19

ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบบริการร้านกาแฟ ภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 จากการสำรวจข้อมูล
แนวทางการออกแบบบริการร้านกาแฟ ภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 ดังนี้



ภาพที่ 3 ออกแบบบริการร้านกาแฟ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมิน แนวทางการออกแบบบริการร้านกาแฟ ภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 โดยผู้เชี่ยวชาญ

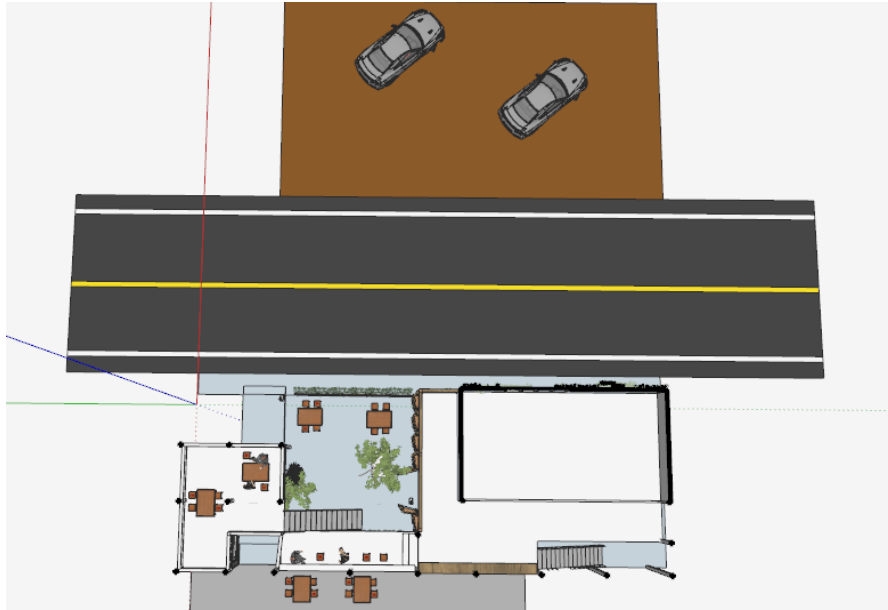
ผู้วิจัยได้นำผลการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟภายใต้มาตรการป้องกัน covid-19 พิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านคุณภาพการบริการ ผู้เชี่ยวชาญด้านซึ่งเป็นบุคลากรทางด้านการแพทย์ หรือ เป็นบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบมาตรฐาน และหรือมาตรการป้องกันไวรัส Covid-19 มีความเห็นสอดคล้องว่า รูปแบบของการออกแบบบริการร้านกาแฟหลังบ้านของผู้วิจัย มีความสอดคล้องกับมาตรการป้องกันไวรัส covid-19 อย่างเหมาะสม แต่ควรมีการปรับปรุงโดยการเพิ่มเติมสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใส่หน้ากาก และเป็นมาตรการที่ให้ลูกค้าใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าทุกครั้งก่อนเข้าร้าน และระหว่างการใช้บริการภายในร้านกาแฟ

ผู้วิจัยจึงได้นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงการออกแบบบริการร้านกาแฟหลังบ้านตามมาตรการป้องกันไวรัส covid-19



ภาพที่ 5 แสดงแบบร่างแปลนการออกแบบบริการหลังบ้านจากมุมสูง (topview)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ที่มีต่อทางการออกแบบบริการร้านกาแฟ ภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19

ในการวิจัยเรื่องภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังร้านจำนวน 100 คน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่(Frequency)ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19

รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=100	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	39
หญิง	61	61
รวม	100	100
2. อายุ		
21 -30 ปี	22	22
31 - 40 ปี	31	31
41 - 50 ปี	44	44
51 ปี ขึ้นไป	3	3
	0	0
รวม	100	100



ตารางที่ 8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 (ต่อ)

รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=100	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	28
ปริญญาตรี	72	72
ปริญญาโท	0	0
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	100	100
1.รายได้/เดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 10,000	15	15
10,000 – 15,000	12	12
15,000-20,000	21	21
20,000 ขึ้นไป	52	52
รวม	100	100

จากตารางที่ 8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 พบว่า สถานภาพผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39 อายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับการศึกษามากที่สุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 รายได้/เดือนมากที่สุด 15,000-20,000 คิดเป็นร้อยละ 21 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 15รองลงมาคือ 10,000 – 15,000 คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 9 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	ผู้บริโภคน (n=100)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	การให้บริการของผู้ให้บริการมีความปลอดภัย (COVID -19)	4.61	0.57	มากที่สุด
2	พื้นที่ที่มีความเหมาะสมปลอดภัย (COVID -19)	4.52	0.54	มากที่สุด
3	การให้บริการสร้างความเชื่อมั่น (COVID -19)	4.39	0.65	มาก
4	ความสะอาดสบายของการใช้บริการ	4.55	0.52	มากที่สุด
5	ความสวยงามของการออกแบบบริการ	3.84	0.73	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมการประเมินการให้บริการ	4.38	0.67	มาก



จากตารางที่ 9 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.67) ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการมีความปลอดภัย (COVID -19) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.57) ด้านพื้นที่ที่มีความเหมาะสมปลอดภัย (COVID -19) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.54) ด้านการให้บริการสร้างความเชื่อมั่น (COVID -19) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.65) ด้านความสะดวกสบายของการใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.52) ด้านความสวยงามของการออกแบบบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.73)

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยเรื่องการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟใต้มาตรการป้องกันไวรัส โควิด-19 พบว่า การสำรวจจากผู้ใช้บริการโดยตรงพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานที่บริเวณในตัวร้าน ขณะสั่งออร์เดอร์และที่นั่งใช้ขณะดื่มเครื่องดื่มมากที่สุด และน้อยที่สุดคือบริเวณจุดและในด้านของระดับความเสี่ยงของ COVID-19 พบว่า ในบริเวณจุดและที่นั่งใช้บริการจะมีความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งเพราะทุกท่านที่มาใช้บริการนั้นจะต้องเข้ามาเพื่อสั่งออร์เดอร์จึงทำให้ผู้มาใช้บริการนั้นจะเข้าไปในตัวร้านซึ่งมีขนาดพื้นที่จำกัดเพื่อรอต่อคิวสั่งเครื่องดื่มจึงทำให้เกิดความเสี่ยงให้การสัมผัสหรือถูกตัวกันได้ง่าย

และจาก สเด็กโฮเตอร์ ได้ผลการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ พนักงานออร์เดอร์ พนักงานเสิร์ฟ ผู้บริการท่านอื่น พนักงานทำความสะอาด ตามลำดับ ซึ่งจะมีความเสี่ยงตามพฤติกรรม เช่น การพูดคุยกัน การสัมผัสตัวกันและการใช้สิ่งของต่อกัน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบบริการสำหรับร้านกาแฟหลังบ้าน ซึ่งกำหนดมาตรการในการป้องกันไวรัส COVID-19 ดังนี้คือ 1.สแกนคิวอาร์โค้ด 2.จุดล้างมือเจลแอลกอฮอล์ 3.คัดกรองอุณหภูมิร่างกาย 4.การเว้นระยะห่าง 5.ผู้ให้บริการการสวมใส่แมสตลอดเวลา 6.ที่กั้นระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ 7.ที่กั้นระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง และ 8.การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดการออกแบบบริการทั้งหมด 6 พื้นที่ภายในร้านกาแฟหลังร้าน อันประกอบไปด้วย 1.บริเวณในตัวร้าน 2.สวนและที่นั่งชั้น1 3.บริเวณที่นั่งชั้น2 4.บริเวณโหลมสแตชั่น2 5.ที่นั่งชั้น 3 และ 6.บริเวณห้องน้ำ ซึ่งได้ผลการพิจารณามาตรการในแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (ศุภย์สรังสรรค์ การออกแบบ, 2557 หน้า 140) ได้มีแนวคิดในการหาโอกาสและความเป็นไปได้ในการออกแบบบริการ ในการทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ และการประเมินผลการทดสอบ เพื่อให้ได้แนวทางการออกแบบบริการให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่มากที่สุด

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกาแฟหลังบ้านภายใต้มาตรการป้องกัน COVID-19 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการมีความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการสร้างความเชื่อมั่น (COVID -19) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสะดวกสบายของการใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสวยงามของการออกแบบบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ (สิทธิกิตติ รัชตะทรัพย์, 2561) ในกล่าวเกี่ยวกับการออกแบบบริการ ซึ่งจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้วิจัยจะต้องยกระดับการบริการและให้ความสำคัญในการบริการ และมีความพร้อมต่อการสนองบริการตามผู้ใช้บริการร้องขอ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาการออกแบบบริการร้านกาแฟภายใต้มาตรการป้องกันไวรัส covid-19 ซึ่งการนำผลการวิจัยไปใช้นั้น มีความแตกต่างกันตามสถานที่การให้บริการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์เป็นแผนภาพคู่มือเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากไวรัส covid-19 สำหรับการอ่านและเรียนรู้จากการมาใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ. (2557). **คู่มือการออกแบบบริการ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ (TCDC)
สิทธิกิตต์ รัชตะทรัพย์. (2561). **การออกแบบบริการสำหรับอพาร์ทเมนต์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน**.
วิทยานิพนธ์ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและ
อสังหาริมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.