

GUIDELINES FOR IMPROVING COMMON AREAS OF A HOTEL TO BE CONTACTLESS: CASE STUDY LK PRESIDENT HOTEL, PATTAYA

Pulchai RUENGSIIPANAN^{1*} and Pasit LEENIVA¹

1 Faculty of Architecture, Bangkok University, Thailand; Architect.pattaya@gmail.com (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 24 November 2023

Revised: 13 December 2023

Published: 25 December 2023

ABSTRACT

The research paper examines the utilization patterns of hotel common areas in accordance with the Ministry of Public Health Tourism standards for the "new normal." Guidelines for improvement involve the use of technology to minimize physical contact, coupled with strategies for managing common areas within hotels, aiming to create a satisfying experience for both service users and providers. The qualitative research tools utilized in this study include a questionnaire and in-depth interviews developed through a literature review. The informants comprise three main groups: customers, service providers, and high-level management. The research results indicate that the improvement strategies through the use of technology to reduce physical contact and the management of common areas within hotels play a crucial role in supporting the public health safety standards set by the government. Furthermore, the research findings specify that technology can be utilized as a supportive tool to ease the tasks of service providers, and it can be effectively integrated with hotel services. High-level hotel executives must conduct training programs to ensure that their personnel possess the knowledge and skills related to the operation and maintenance of various technological equipment. This is essential to maintain the readiness of the equipment, aiming to generate satisfaction among both service users and providers. This is particularly relevant in the context of the hotel industry's new normal, where minimizing physical contact is a priority.

Keywords: Contactless, Hotel Common Areas, Technology, Satisfaction

CITATION INFORMATION: Ruengsilpanan, P. & Leeniva, P. (2023). Guidelines for Improving Common Areas of a Hotel to be Contactless: Case Study LK President Hotel, Pattaya. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(12), 8

แนวทางการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมเพื่อลดการสัมผัส: กรณีศึกษา โรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา

พูลชัย เรืองศิลป์นันท์^{1*} และ ภาสิต ลีนิวา¹

1 คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; architect.pattaya@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานภายในพื้นที่ส่วนกลางโรงแรม ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal โดยเสนอแนวทางการปรับปรุงด้วย การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส ควบคู่ไปกับแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมเพื่อสร้างประสบการณ์และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก In-Depth Interview ที่ถูกพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้เข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการปรับปรุงด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส รวมถึงการจัดการพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรม มีส่วนช่วยสำหรับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของภาครัฐ และสามารถนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนช่วยผ่อนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับการบริการของโรงแรมได้ดี โดยผู้ประกอบการโรงแรม จะต้องจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทางด้านการใช้งานและการซ่อมบำรุง อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ให้คงสภาพความพร้อม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ และผู้ให้บริการ ภายใต้ธุรกิจโรงแรมวิถีใหม่เพื่อลดการสัมผัส

คำสำคัญ: ลดการสัมผัส, พื้นที่ส่วนกลางโรงแรม, เทคโนโลยี, ความพึงพอใจ

ข้อมูลการอ้างอิง: พูลชัย เรืองศิลป์นันท์ และ ภาสิต ลีนิวา. (2566). แนวทางการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมเพื่อลดการสัมผัส: กรณีศึกษา โรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(12), 8

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญในอันดับต้นของประเทศไทยที่สร้างรายได้ และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ประเทศไทยจัดเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วโลก ด้วยความหลากหลายในการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแนวธรรมชาติ โบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่พัฒนาโดยเอกชน ประเทศไทยยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่กระจายตัวอีกหลายพื้นที่หลายจังหวัด และหนึ่งในนั้นคือ พัทยา เมืองพัทยาได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องด้วยการคมนาคมที่ง่าย สะดวก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 150 กิโลเมตร มีชายหาดยาวตลอดแนวประมาณ 15 กิโลเมตร จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามี 2560 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 4,510,062 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 8,765,364 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาจึงนำมาซึ่งรายได้ และการพัฒนาเศรษฐกิจ สาธารณูปโภค การคมนาคม และยังเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ ธุรกิจ โรงแรม อย่างไรก็ตาม ในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 (โควิด19) ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวในประเทศได้รับความเสียหายต้องหยุดการให้บริการ และเมื่อสถานการณ์เริ่มควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 (โควิด19) ได้ ทางภาครัฐ (กระทรวงสาธารณสุข) จึงได้ประกาศ มาตรการผ่อนคลายเป็นประเทศอีกครั้ง ทำให้การท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเริ่มกลับมาท่องเที่ยวในประเทศได้ แต่ต้องเพิ่มมาตรฐานการป้องกัน “Amazing Thailand Safety & Health Administration” หรือ SHA และด้วยความตื่นตัวของการรองรับมาตรการต่างๆ จึงเกิดการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยลดการสัมผัส และเทคโนโลยียังช่วยให้การใช้งานในพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ถึงอย่างนั้น การนำเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส มาติดตั้งภายในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมนั้น จึงควรจะต้องทำการศึกษา และออกแบบปรับปรุงพื้นที่การใช้งาน (Function) ของโรงแรม โดยใช้การออกแบบสถาปัตยกรรมภายในมามีส่วนร่วม เพื่อเปิดประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการ และยังคงใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัสอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบเพื่อลดการสัมผัส ยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจโรงแรมในระบบการจัดการพื้นที่ และเทคโนโลยีของ โรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา ซึ่งโรงแรมดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งโรงแรมในเครือ บริษัท แอลเคกรุ๊ป จำกัด ที่มีลักษณะกายภาพเป็นอาคารสูง 25 ชั้น มีจำนวนห้องพัก 303 ห้อง อาคารดังกล่าวเป็นอาคารที่ได้รับความนิยม และเป็นที่สนใจเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยว เป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยในปัจจุบัน จากข้อมูลข้างต้นจึงทำให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมเพื่อลดการสัมผัส โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษา พฤติกรรม และปัญหาของผู้ใช้งานร่วมกับการทำงานด้วยเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัสควบคู่กับการจัดการพื้นที่ ส่วนกลางภายใน โรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา ว่ามีความสอดคล้องกับมาตรฐานการป้องกัน “Amazing Thailand Safety & Health Administration” ภายใต้ธุรกิจโรงแรมวิถีใหม่เพื่อลดการสัมผัส 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการออกแบบ ปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางภายใน โรงแรม แอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา เพื่อลดการสัมผัส

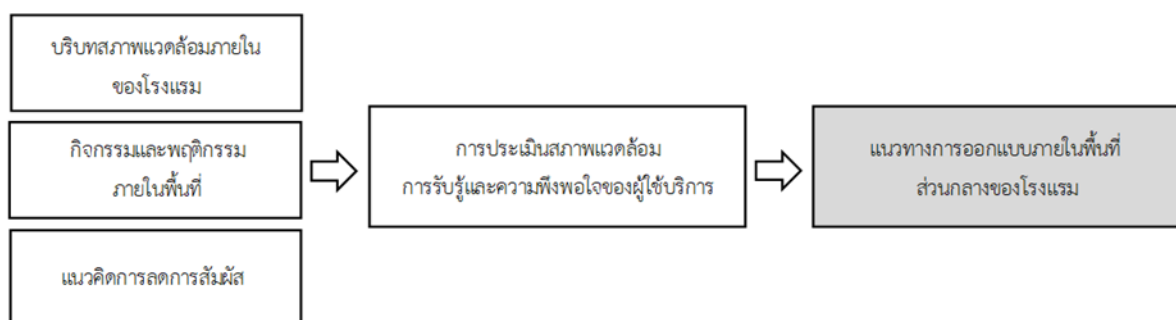
ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผลของการวิจัยนี้เป็นแนวทางการนำเสนอการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมเพื่อลดการสัมผัส บนแนวคิดทฤษฎี ความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและสาธารณสุขที่ดีตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ซึ่งเป็นการรวบรวมเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดต่างๆ (กรมการท่องเที่ยว, 2563) เป็นโครงการความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่ดูแลเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์ให้การท่องเที่ยวมีมาตรฐานในการควบคุมโรค เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวในการให้บริการด้านธุรกิจโรงแรม การควบคุมรับรอง และการออกเอกสารตราสัญลักษณ์ (SHA) ผู้ออกเอกสาร และบันทึกข้อมูลผู้ประกอบการ จัดทำโดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และหากใน

กรณีนี้ผู้ประกอบการไม่สามารถรักษามาตรฐานได้ การท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถเฟื่องฟูจนตราสัญลักษณ์ได้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

การลดการสัมผัสโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ IOT (Internet of Things) เทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากการผสมกันระหว่าง 2 คำ คือ เทคโนโลยี และสารสนเทศ เทคโนโลยี พจนานุกรมไทยได้ให้ความหมายว่า วิทยาการที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์เพื่อการแก้ปัญหาและช่วยให้การทำงานต่างๆ ของมนุษย์สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) ส่วนคำว่า สารสนเทศ พจนานุกรมไทยราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายว่า ข่าวสาร การแสดง หรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่างๆ Internet Of Thing เป็นระบบที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีการใช้ชีวิตของมวลมนุษย์ โดยเป็นระบบการสื่อสารที่สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ขนาดเล็กไปจนถึงเครื่องจักรขนาดใหญ่ได้ (Robert Lutz, 2016) พบว่า Internet Of Things คือ ข้อมูล ซึ่งข้อมูลในที่นี้คือ สิ่งที่อยู่รอบตัวเราในทุกที่ทั่วโลก ปริมาณของข้อมูลต่างๆ เหล่านี้มีมากมายเกินกว่าที่มนุษย์จะสามารถจดจำได้ ข้อมูลนี้เรียกว่า Big Analog Data เป็นเรื่องที่ยากและท้าทาย ที่สำคัญสำหรับระบบเทคโนโลยีที่จะนำข้อมูลจำนวนมาก ที่มีหลากหลายรูปแบบในโลกใบนี้ให้มาอยู่ในรูปแบบของงานดิจิทัล โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจะถูกเชื่อมต่อและประสานกันผ่านระบบสื่อสารอัจฉริยะ (อินเทอร์เน็ต) ตลอดเวลาเพื่อสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลา จากการศึกษาของ Bradicich (2015) พบอีกว่า Internet Of Things คือ กระบวนการ วิจัยคิด การศึกษา รูปแบบ ระบบ แบบแผน กรอบแนวคิด ที่สามารถนำเอาระบบดิจิทัลและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่างๆ เพื่อช่วยให้มนุษย์มีความสะดวกในการทำงานและดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ Rajkumar Buyya และ Amir Vahid Dastjerdi (2016) พบว่า Internet Of Things หมายความว่า อินเทอร์เน็ตเพื่อสรรพสิ่ง คือ การใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการจัดการกับระบบข้อมูล สารสนเทศ หรือที่เรียกว่า Big Data ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูล สรรพสิ่งต่างๆ รอบตัวเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การนำใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส โดยใช้การจดจำใบหน้า พบว่า เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพในการลดการสัมผัสกับพื้นผิวต่างๆ ได้ร้อยละ 90 การใช้เทคโนโลยีจดจำใบหน้าสามารถแทนที่ระบบรักษาความปลอดภัยแบบเดิม เช่น เครื่องสแกนลายนิ้วมือ หรือ บัตรประจำตัว ช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าถึงสถานที่หรือบริการต่างๆ โดยไม่ต้องสัมผัสกับอุปกรณ์ใดๆ (Xu, Y., Wang, W., Liu, L., & Xie, X., 2022) พบอีกว่า การจ่ายเงินด้วยการใช้เทคโนโลยีแบบลดการสัมผัส มีศักยภาพในการช่วยลดการแพร่กระจายของโรค COVID-19 ได้ร้อยละ 70-80 (Chen, Y., Li, X., & Zhang, L., 2022) การศึกษาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส โดยพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สามารถใช้ในการพัฒนาระบบอัตโนมัติที่ช่วยลดการสัมผัสของมนุษย์กับสิ่งต่างๆ เช่น ระบบจดจำวัตถุ จัดเก็บข้อมูล แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถใช้ในการพัฒนาระบบอัตโนมัติ ที่ช่วยในการทำความสะอาด การบำรุงรักษา และการจัดการทรัพยากร ช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อโรคและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Wang, Y., Zhang, L., & Liu, X., 2022)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นที่การศึกษาปัญหา และอุปสรรคของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ประเด็นแนวทางการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางเพื่อลดการสัมผัส โรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์พัทยา ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการ กรอบในการประเมินอ้างอิงข้อมูลจาก มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) และเทคโนโลยีสารสนเทศ IOT (Internet of Thing) รวมถึง คู่มือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางออกแบบแก้ไขพื้นที่

ขอบเขตเชิงพื้นที่ พื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์พัทยา จังหวัดชลบุรี แบ่งพื้นที่ทำการศึกษภายในเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พื้นที่ต้อนรับ, พื้นที่ห้องอาหาร, ห้องน้ำส่วนกลาง และ พื้นที่หน้าลิฟต์โดยสาร

ประชากรและผู้ให้ข้อมูล ประชากรในการวิจัยนี้ หมายถึง กลุ่มผู้เข้าใช้บริการ และผู้ให้บริการรวมถึง ผู้บริหารโรงแรม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ จะแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กลุ่มผู้เข้าใช้บริการกลุ่มนี้คือผู้เข้าใช้งานพื้นที่จริงเพื่อประเมิน และให้ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาการใช้งาน และแนวทางการปรับปรุง ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง คือ กลุ่มพนักงาน และ ผู้บริหารที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนต่างๆ ภายในโรงแรม ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่มองเห็นปัญหาในแต่ละแง่มุมอย่างใกล้ชิด สามารถสะท้อนปัญหา รวมถึงข้อมูลได้อย่างตรงประเด็น

ขั้นตอนการวิจัย การวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

- 1) **สำรวจและสังเกต** คือ การเก็บข้อมูลในด้านลักษณะพฤติกรรมการใช้งานของอาคาร และพื้นที่ใช้งานในส่วนกลางของโรงแรมฯ จริงในสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยจะใช้วิธีการถ่ายภาพ การวัดขนาดพื้นที่ การจดบันทึกพฤติกรรมใช้งาน และข้อจำกัดของอาคาร เพื่อเป็นข้อมูลไปศึกษาวิเคราะห์ในลำดับต่อไป
- 2) **แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลรอง** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการในพื้นที่ส่วนกลางโรงแรมฯ คำถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ พื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม ซึ่งในแบบสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย การวัดความพึงพอใจต่อการใช้งานพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมฯ ด้านต่างๆ และความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม
- 3) **แบบสัมภาษณ์กลุ่ม ผู้บริหารระดับสูงและระดับผู้จัดการ (Focus Group)** แบบสัมภาษณ์นี้ใช้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
 - 1) ข้อมูลทั่วไป
 - 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยส่วนที่สองกำหนดคำถามออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาแต่ละพื้นที่, การนำเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพื้นที่ที่ประสบปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นที่ควรตระหนักถึงกรณีศึกษาที่ควรเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล การศึกษาในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ และสังเกตในด้านพฤติกรรม รวมถึงกายภาพของพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมฯ ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ใน

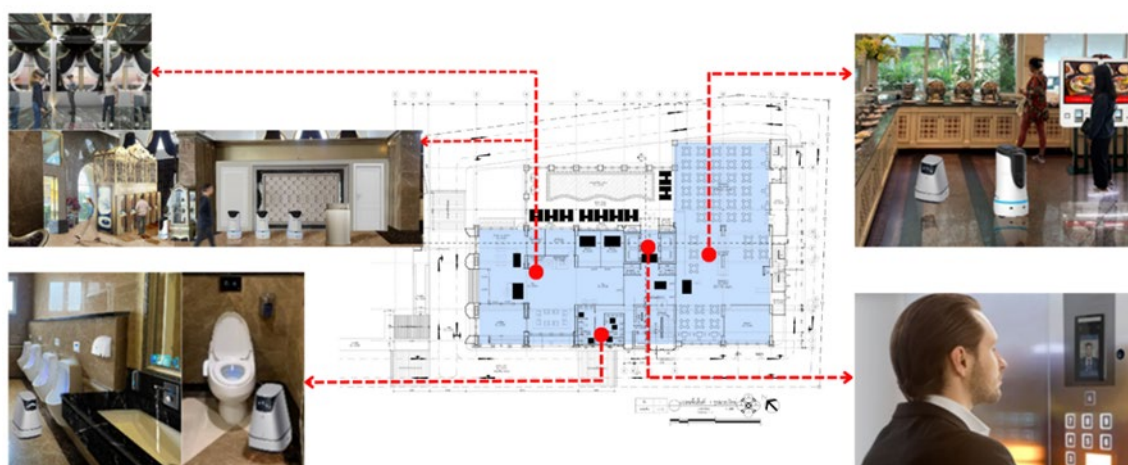
ด้านทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมฯ และ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในด้านความคิดเห็น ว่าด้วยเรื่องความต้องการ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเข้าใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม

ผลการวิจัย และผลการออกแบบเพื่อแก้ปัญหา

กำหนดพื้นที่วิจัยตามการใช้งานเป็น 4 พื้นที่ เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค รวมถึงการศึกษาแนวทางการแก้ไขโดยอ้างอิงตามมาตรฐาน (SHA) เพื่อรับฟังความเห็นจากผู้ใช้งานจริง นำเสนอต่อผู้บริหารโครงการ และจัดทำเป็นแนวทางการออกแบบพื้นที่ให้บริการเพื่อลดการสัมผัส

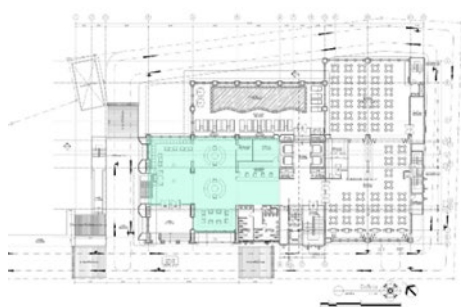


ภาพที่ 3 ขอบเขตพื้นที่การวิจัยเดิม

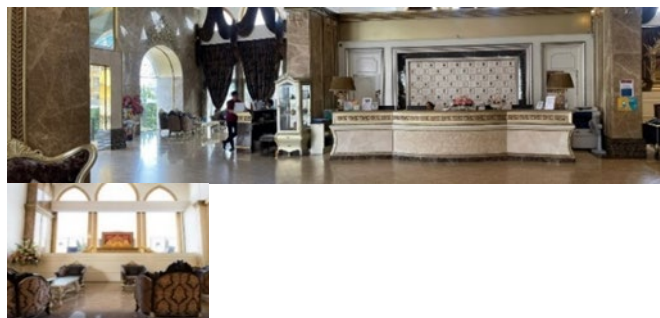


ภาพที่ 4 ผลการออกแบบแก้ไข พฤติกรรมปัญหาเพื่อลดการสัมผัสของพื้นที่การวิจัย

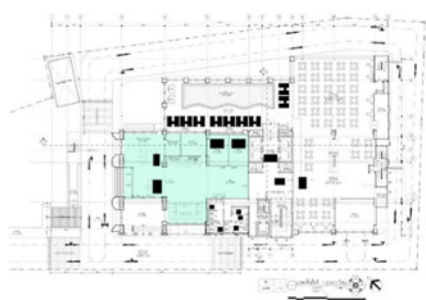
พื้นที่ 1 พื้นที่ต้อนรับ ประกอบไปด้วย โถงต้อนรับ เคาน์เตอร์เช็คอินสำหรับผู้ให้บริการ ให้ข้อมูลห้องพักแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ภายในเป็นพื้นที่พักคอยสำหรับผู้มาใช้บริการ พฤติกรรมปัญหาที่พบ คือ ความล่าช้าในการลงทะเบียนเข้าห้องพักกับจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และยังคงรูปแบบการลงทะเบียนแบบดั้งเดิม รวมถึงการนำพาผู้เข้าใช้บริการชมห้องตัวอย่าง



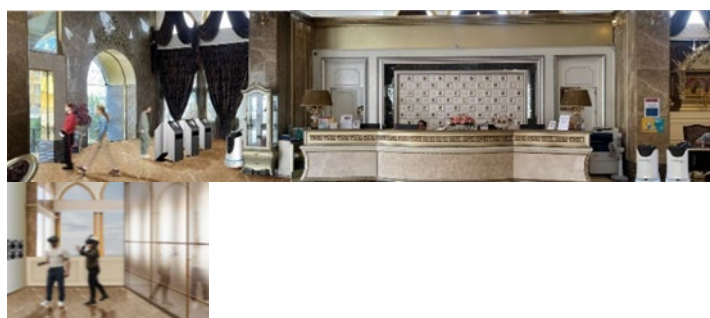
ภาพที่ 5 พื้นที่ต้อนรับ (แบบดั้งเดิม)



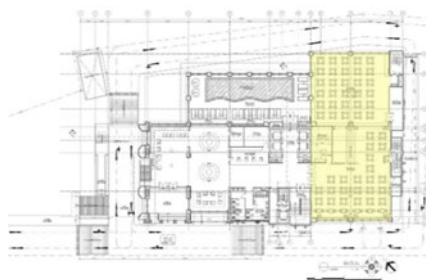
แนวทางการออกแบบแก้ไข พื้นที่ต้อนรับด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อการลงทะเบียนเข้าพักแบบอัตโนมัติรวมกับการใช้หุ่นยนต์เพื่อทำความสะอาด และส่งของ การใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถทราบข้อมูลการเข้าพักชมห้องตัวอย่างผ่านห้อง VR แทนการเดินทางชมห้องตัวอย่างแบบดั้งเดิม



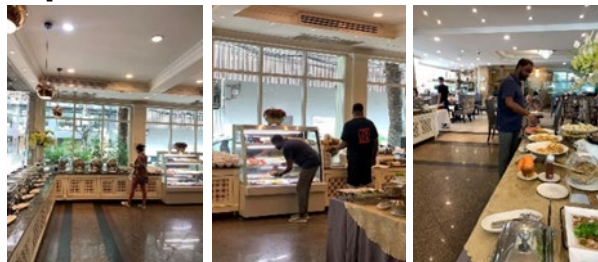
ภาพที่ 6 พื้นที่ต้อนรับ (ออกแบบแก้ไข)



พื้นที่ 2 พื้นที่ห้องอาหาร ประกอบไปด้วย เคาน์เตอร์จัดอาหาร ส่งอาหารผ่านผู้ให้บริการ พฤติกรรมปัญหาที่พบ คือ การสัมผัสเล็มรายการอาหาร การจับสิ่งของร่วมกับผู้ให้บริการท่านอื่น



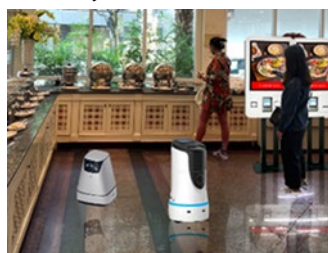
ภาพที่ 7 พื้นที่ห้องอาหาร (แบบดั้งเดิม)



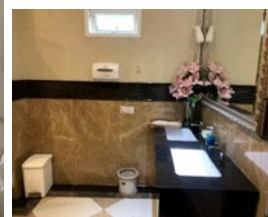
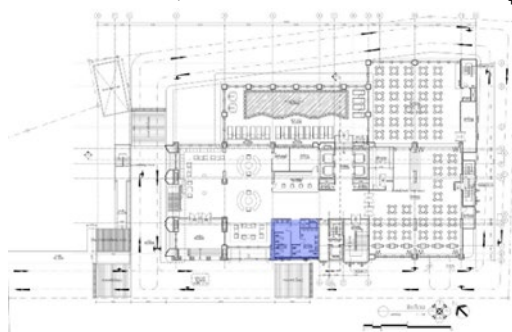
แนวทางการออกแบบแก้ไข พื้นที่ห้องอาหารใช้เทคโนโลยีช่วยในการแนะนำ สั่ง และส่งอาหารแทนผู้ให้บริการ การทำความสะอาดพื้น และเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ครัวเรือนต่างๆ เช่น แก้ว จาน ชาม แทนผู้ให้บริการในพื้นที่ห้องอาหาร



ภาพที่ 8 พื้นที่ห้องอาหาร (ออกแบบแก้ไข)

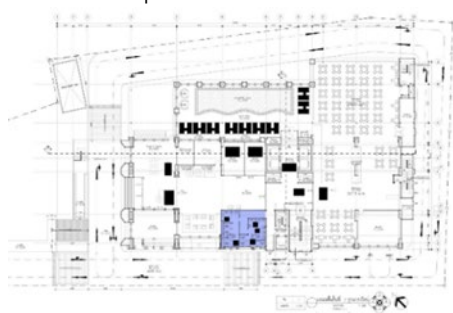


พื้นที่ 3 พื้นที่ห้องน้ำส่วนกลาง ประกอบไปด้วย โถบัสสาวะ โถสุขภัณฑ์แบบมาตรฐาน มีสายฉีดชำระ และอ่างล้างมือแบบก๊อกเปิดปิดด้วยมือ มีการทำความสะอาดตามเวลาของผู้ให้บริการ พฤติกรรมปัญหาที่พบ คือ การสัมผัสอุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนต่างๆ รวมถึงการทำความสะอาดของผู้ให้บริการซึ่งจะเป็นช่วงเวลา



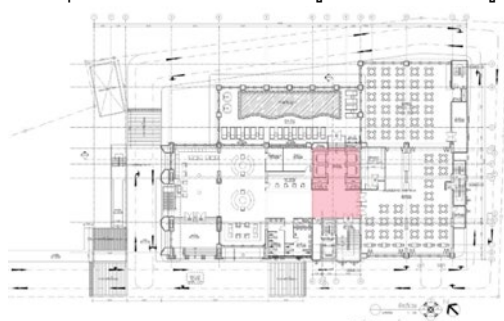
ภาพที่ 9 พื้นที่ห้องน้ำส่วนกลาง (แบบดั้งเดิม)

แนวทางการออกแบบแก้ไข พื้นที่ห้องน้ำส่วนกลางด้วยการนำเทคโนโลยี เช่น เซอร์ลดการสัมผัสที่ติดตั้งในโถสุขภัณฑ์ก๊อก และเพิ่มหุ่นยนต์ทำความสะอาด ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำความสะอาดตลอดเวลา



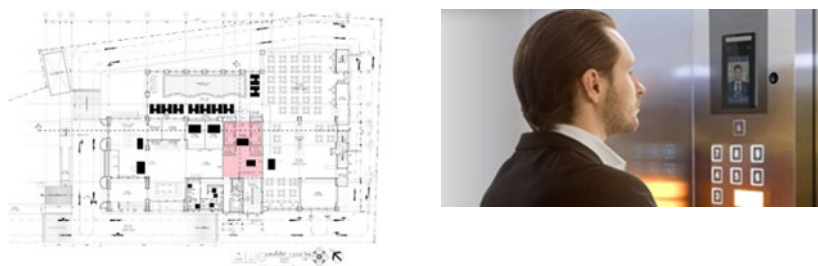
ภาพที่ 10 พื้นที่ห้องน้ำส่วนกลาง (ออกแบบแก้ไข)

พื้นที่ 4 พื้นที่หน้าลิฟต์โดยสารใช้งานปุ่มกดเพื่อใช้งาน ทั้งหน้าลิฟต์ และภายในลิฟต์ พฤติกรรมปัญหาที่พบ คือ การสัมผัสปุ่มกด เรียกลิฟต์โดยสารถูกใช้งานร่วมกับผู้ใช้บริการท่านอื่น



ภาพที่ 11 พื้นที่หน้าลิฟต์ (แบบดั้งเดิม)

แนวทางการออกแบบแก้ไข พื้นที่หน้าลิฟต์ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการสัมผัส ความแม่นยำในข้อมูลของการใช้งาน รวมถึงการควบคุมความปลอดภัยของกลุ่มมีจางชีพ ที่แอบแฝงตัวมาในกลุ่มนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 12 พื้นที่หน้าลิฟต์ (ออกแบบแก้ไข)

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย จากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินพฤติกรรมปัญหาและอุปสรรคการใช้งาน นำมาซึ่งการสรุปผลของปัญหาและอุปสรรคในพื้นที่ภายใต้แนวคิด การออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางเพื่อลดการสัมผัส เกณฑ์ในการศึกษาเบื้องต้น โดยแบ่งกลุ่มการศึกษา เป็น 2 กลุ่ม 1) ผู้ใช้บริการจำนวน 30 ท่าน 2) ผู้ให้บริการจำนวน 35 ท่าน และคณะผู้บริหารจำนวน 5 ท่าน รวมทั้งสิ้น 70 ท่าน จากบริเวณพื้นที่ทำการวิจัยทั้ง 4 พื้นที่ ได้แก่ ส่วนพื้นที่ต้อนรับ ส่วนพื้นที่ห้องอาหาร ส่วนพื้นที่ห้องน้ำส่วนกลาง และส่วนพื้นที่โถงหน้าลิฟต์โดยสาร การสรุปผลงานวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัญหาของผู้ใช้งานร่วมกับการทำงานด้วยเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัสควบคู่กับ การจัดการพื้นที่ส่วนกลางภายในโรงแรมแอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา ว่ามีความสอดคล้องกับมาตรฐานการป้องกัน “Amazing Thailand Safety & Health Administration” (SHA) ภายใต้ธุรกิจโรงแรมวิถีใหม่เพื่อลดการสัมผัส จากการศึกษาพฤติกรรม ปัญหาการใช้งาน ในครั้งแรกได้พบว่าพื้นที่ภายในส่วนกลางของโรงแรม เป็นการจัดรูปแบบพื้นที่ใช้งานแบบดั้งเดิม มีการรองรับเกี่ยวกับมาตรฐานการป้องกัน (SHA) การศึกษา และสังเกตจุดให้บริการทั้ง 4 พื้นที่ พบว่าปัญหาหลักคือ พฤติกรรมความกังวลใจในเรื่องการแพร่ระบาดของ ไวรัสโควิด 19 และสุขอนามัยจากการสัมผัสอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้บริการคอยดูแล และทำความสะอาดอยู่เสมอ แต่เนื่องจากจำนวนผู้เข้าใช้งาน และการทำงานเป็นช่วงเวลา อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่น ในพฤติกรรมการใช้งาน 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางภายใน โรงแรม แอลเคเพรสซิเดนซ์ พัทยา เพื่อลดการสัมผัส การประเมิน กล่าวคือการเพิ่มเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส เช่น หุ่นยนต์ทำความสะอาด (Robot vacuum cleaner), หุ่นยนต์บริการจัดส่งสิ่งของในพื้นที่ห้องอาหารและพื้นที่ต้อนรับ (Autobot Robot) การใช้ Self service check-in kiosks เพื่อการลงทะเบียนเข้าห้องพัก การใช้ Vr room ในการดูภาพรวมของห้องพักในแต่ละประเภท ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ต่างๆ การใช้ Sensor ในพื้นที่ส่วนกลาง รวมถึงอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ และระบบ Face scan ในพื้นที่โถงหน้าลิฟต์โดยสาร เพื่อลดการสัมผัสบริเวณจุดเสี่ยงในพื้นที่ที่มีผู้ใช้งาน โดยมีการสัมผัสร่วมกัน เพื่อคงความสะอาด และความปลอดภัยในการใช้งาน ทั้งยังสามารถลดภาระการทำงานของผู้ให้บริการ จากการศึกษา ยังมีข้อเสนอแนะและข้อกังวลเพิ่มเติมจาก ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการรวมถึงคณะผู้บริหาร ซึ่งมีความพึงพอใจในเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส เนื่องจากการเปิดประสบการณ์ใหม่ เพิ่มความประทับใจ และความสะอาดสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ Wang, Y., Zhang, L., and Liu, X. (2022). โดยเฉพาะเทคโนโลยี Face scan ในบริเวณพื้นที่โถงหน้าลิฟต์โดยสาร จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้วยการลดการสัมผัส มากกว่าร้อยละ 80 สอดคล้องกับ Xu, Y., Wang, W., Liu, L., and Xie, X. (2022). แต่ถึงอย่างไรผลการศึกษาผู้ใช้บริการ ยังคงมีความต้องการพนักงาน เพื่อการสนทนา และดูแลความสะอาดในการให้บริการของโรงแรมด้านการใช้เทคโนโลยีอยู่ แนวทางการศึกษาของผู้ให้บริการมีความสนใจ ในการทำงานร่วมกับระบบเทคโนโลยี ด้วยความสะดวกของการใช้งาน อีกทั้งเป็นเครื่องผ่อนแรง ลดขั้นตอนการทำงานได้บางส่วน และยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้งานในระยะยาวของระบบเทคโนโลยี รวมถึงการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ และการลดจำนวนพนักงานลง แนวโน้มการศึกษาของคณะผู้บริหาร ต้องการนำเทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัส ช่วยผ่อนแรงการทำงานของบุคลากรในแต่ละฝ่าย และการสร้าง

มาตรฐานสำหรับธุรกิจโรงแรมในรูปแบบใหม่ รวมถึงยังได้ร่วมให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ข้อกังวลต่างๆ ของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่ม โดยตระหนักถึงประสิทธิภาพการให้บริการของโรงแรมเป็นหลัก ไม่ควรเกิดข้อผิดพลาดจากระบบ ควรสามารถแก้ไขได้ด้วยความรวดเร็ว จึงเสนอแนวคิด ให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งยังฝึกอบรม และเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแล ช่อมแซม อุปกรณ์ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันเหตุขัดข้องระหว่างการใช้งาน รวมถึงยังคงมีพนักงานต้อนรับ เพื่อดูแล และแนะนำการใช้งานเครื่องมือต่างๆ ให้ง่ายต่อการใช้งานของผู้เข้าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานภายในพื้นที่ส่วนกลางโรงแรม ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal ของนักท่องเที่ยวชาวไทย การศึกษาในครั้งนี้ต่อไป ควรศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถึงความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวไทยอย่างไร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ ส่วนพื้นที่ต้อนรับ ส่วนพื้นที่ห้องอาหาร ส่วนพื้นที่ห้องน้ำส่วนกลาง และส่วนพื้นที่โถงหน้าลิฟท์โดยสาร หากการศึกษาในครั้งนี้ต่อไป ควรเป็นพื้นที่กึ่งทางการ เช่น โถงทางเดิน ห้องพัก ห้องประชุม และสัมมนา

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *โครงการ SHA 17,11,2022*. สืบค้นจาก <https://web.thailandsha.com/about/details>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2563). *คู่มือการปฏิบัติมาตรการผ่านปรนกิจการและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. สืบค้นจาก https://www.thailandsha.com/file/COVID-19_th.pdf.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). *เทคโนโลยี*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *สารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- Bradicich, T. (2015). *The 7 Principles of the Internet of Things*. Retrieved from <http://blog.iiconsortium.org/2015/07/the-7-principles-of-theinternet-of-things-iot.html>.
- Buyya, R., & Dastjerdi, A. V. (2016). *Internet of things principles and paradigms*. Amsterdam: Morgan-Kaufmann.
- Chen, Y., Li, X., & Zhang, L. (2022). Contactless payment to reduce SARS-CoV-2 transmission: A computational study. *Science Advances*, 8(11), eabf5366.
- Lutz, R. (2016). *The Implications of the Internet of Things for Education*. Retrieved from <http://www.systech.com/the-implications-of-the-internet-of-things-for-educatio>.
- Wang, Y., Zhang, L., & Liu, X. (2022). The potential of artificial intelligence in preventing the COVID-19 pandemic. *Nature Machine Intelligence*, 4(2), 109-117.
- Xu, Y., Wang, W., Liu, L., & Xie, X. (2022). Face recognition for COVID-19 screening: A high-accuracy and efficient approach. *Nature Biomedical Engineering*, 6(1), 122-129.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).