การรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

Travelers' Perceived Safety in Museum Tourism during Covid-19 Pandemic

(Received: March 1, 2022; Revised: April 20, 2022; Accepted: January 23, 2023)

ภัทรมุข พงษธา[1] เกิดศิริ เจริญวิศาล[2]

Pattaramook Pongsata[1] Kerdsiri Jaroenwisan[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 โดยนำเอาทฤษฎีระบบความปลอดภัยมาอธิบายปรากฏการดังกล่าวว่า นักท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์จะประเมินความปลอดภัยของพิพิธภัณฑ์จาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านมนุษย์ องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องไม้เครื่องมือ ในพิพิธภัณฑ์ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในพิพิธภัณฑ์ และองค์ประกอบด้านการจัดการ ของพิพิธภัณฑ์ โดยบทความวิชาการนี้ยังได้นำเสนอว่า การทำให้นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์รู้สึกว่าการเดินทางท่องเที่ยว ในพิพิธภัณฑ์นั้นปลอดภัยโดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแล้ว ยังสามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่นักท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้แก่พิพิธภัณฑ์อันจะก่อให้เกิดการเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและแนะนำบอกต่อของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้ในที่สุดอีกด้วย ดังนั้น บทความวิชาการชิ้นนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับพิพิธภัณฑ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ให้มีความปลอดภัยในทุกด้านเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และก่อให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อไป

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑ์ การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Abstract

This paper presents the issue of visitor's perceived safety in museum tourism during the period of Covid-19, by using safety system theory to explain this phenomenon.

[1] คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
e-mail: pattaramook.p@rmutp.ac.th

[2] คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Faculty of Management Science, Silpakorn University

It is explained that travelers evaluate museums' safety based on 4 components, namely, human element, facility and equipment in museum, environmental inside and outside museum, and management element. This article also presents that visitor perceived safety at museum is not only effect on visitor behavioral intention directly but can also create trust among visitors, as well as enhance a positive museum image, which resulting in a positive behavioral intention such as revisit and recommendation to others. Additionally, this article will be as a guide for museum to create all safety components in order to enhance visitors trust and museum image that led to the travelling decision making.
Keywords: Museum, Perceived safety, Trust, Destination image, Behavioral intention

บทนำ

ในช่วงปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยได้รับอิทธิพลจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ของโลก (Global megatrend) อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี หรือแม้แต่การแพร่ระบาดของโรคระบาดอย่าง COVID-19 ที่ส่งผลกระทบครั้งใหญ่ต่อการท่องเที่ยวอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน การท่องเที่ยวทั่วโลกหยุดชะงักลง แหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกทั่วโลกถูกปิดลงมากถึงร้อยละ 30 ทั้งแบบชั่วคราวและถาวร และแน่นอนว่าแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักในหลาย ๆ ประเทศนั้นถูกปิดตัวลงด้วยเช่นกัน (ยูเนสโก้ กรุงเทพ, 2563) การระบาดของโรคโควิด-19 ไม่เพียงส่งผลกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวแต่ยังส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอีกด้วย โดยนักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขอนามัยระหว่างการเดินทางมากขึ้น (บริสุทธิ์ แสนคำ, 2564, น. 160-167) และเพื่อตอบรับต่อความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) ได้เสนอมาตรการการรองรับการฟื้นตัวจากสถานการณ์โควิด-19 สำหรับธุรกิจบริการการท่องเที่ยวว่า แหล่งท่องเที่ยวมีความจำต้องต้องสร้างสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหมายความว่า หากแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ต้องการที่จะอยู่รอดในสภาวะที่การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างไม่ปกติและในสภาวะที่นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง พิพิธภัณฑ์ก็มีความจำเป็นต้องปรับตัวใหม่ในเรื่องการสร้างความปลอดภัยด้วยให้มากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การสร้างการรับรู้ความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะที่โรคระบาดโควิด-19 ยังคงระบาดอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบในเชิงบวกหลายประการ โดยการทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยวแม้ในช่วงที่โรคโควิด-19 ยังคงระบาดอยู่ จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจออกมาเดินทางท่องเที่ยว และเมื่อออกมาเดินทางท่องเที่ยวแล้วพบว่า แหล่งท่องเที่ยวนั้นมีความปลอดภัยจริงก็จะแนะนำบอกต่อและเกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นอีก นอกจากนั้น ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวนั้นยังสามารถสร้างความรู้สึกไว้วางใจของนักท่องเที่ยว (Xu, Lin, Li & Niu, 2018, pp. 1-21) สร้างภาพภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่แหล่งท่องเที่ยว (Liu, Wang, Fang & Zhang, 2019, pp. 383-397) ซึ่งทั้งหมดนั้นล้วนส่งผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อพฤติกรรมในอนาคตของนักท่องเที่ยว เช่น ทำให้นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจ

เดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และตั้งใจแนะนำบอกต่อ (Kim & Lui, 2022, pp. 1-9; Shin, Nicolau, Kang, Sharma & Lee, 2022, pp. 1-14; Nazir, Yasin, & Ta, 2021, pp. 1-11) อีกด้วย ผู้เขียนตระหนักถึงความสำคัญของการทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพิพิธภัณฑ์ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวซ้ำและแนะนำบอกต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 แต่จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังมีงานทางวิชาการไม่มากนักที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการท่องเที่ยวเชิงพิพิธภัณฑ์ ทั้งที่พิพิธภัณฑ์เองถูกจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนเพศทุกวัยที่น่าไปไม่น้อยกว่าการไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอื่น นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ในศาสตร์ของการท่องเที่ยวนั้นยังไม่มีทฤษฎีหลักที่ใช้อธิบายการการรับรู้ความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว (Xie, Zhang & Morrison, 2021, pp. 1232-1251) ดังนั้น บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะอธิบายเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 โดยใช้แนวคิดการรับรู้ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Perceived Safety at Tourist Destination) ที่ได้นำเอาทฤษฎีระบบความปลอดภัย (Safety System Theory) มาประยุกต์เข้ากับหลักวิชาการด้านความปลอดภัยในประเด็นต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวมาใช้เป็นทฤษฎีหลักในการอธิบายปรากฏการณ์ บทความนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

แนวคิดการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์

การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เป็นการท่องเที่ยวเชิงมรดกทางวัฒนธรรมที่เป็นจุดดึงดูดทางการท่องเที่ยว ในรูปแบบที่ตอบโจทย์ต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความสนใจพิเศษทางมรดกวัฒนธรร (ฐาปกรณ์ ทองคำนุช, เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ และอรวรรณ ศิริสวัสดิ์ อภิชยกุล, 2564, น. 38-52) โดยสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ (International Council on Monuments and Sites, 2022) ได้ให้ความหมายใหม่ของพิพิธภัณฑ์ไว้ว่า พิพิธภัณฑ์ เป็นสถาบันที่ไม่แสวงหากำไรและที่ให้บริการแก่สังคมเกี่ยวกับการวิจัย การรวบรวม การอนุรักษ์ การตีความ และการจัดแสดงมรดกทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ โดยพิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่ที่เปิดให้สาธารณชนเข้าชมและสามารถเข้าถึงได้ เป็นแหล่งส่งเสริมความหลากหลายและความยั่งยืน ที่ใช้การสื่อสารอย่าง มีจริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีส่วนร่วมกับชุมชน อีกทั้งยังมุ่งเน้นการนำเสนอประสบการณ์ที่หลากหลายให้แก่ผู้เข้าชม ที่ต้องได้รับทั้งการความรู้ ความเพลิดเพลิน และการแบ่งปันองค์ความรู้ในเวลาเดียวกัน

จากความหมายของพิพิธภัณฑ์จะเห็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของพิพิธภัณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงแหล่งเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญเพียงต่อการจัดแสดงหรืออนุรักษ์วัตถุทางวัฒนธรรมเช่นในอดีต แต่พิพิธภัณฑ์ยุคใหม่ได้ให้ความสำคัญต่อผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น (Najda-Janoszka & Sawczuk, 2018, pp. 51-67) ดังจะเห็นได้จากการที่พิพิธภัณฑ์เปิดโอกาสให้ผู้นักท่องเที่ยวได้จับต้องวัตถุได้ หรือให้ประสบการณ์ที่แปลกใหม่และความสนุกสนาน

แก่นักท่องเที่ยวผ่านการจัดแสดงวัตถุด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าไปในการจัดนิทรรศการตามประเภทของพิพิธภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย (อัจจิมา หนูคง, ไพบูลย์ ดวงจันทร์, ฉันทัส ทองช่วย และมัณฑนา นวลเจริญ, 2559, น. 179-197)

แนวคิดการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์

แนวคิดการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยว (Tourist perceived safety at destination) หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับสถานการณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ ขณะเดินทางท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเป็นการทนได้ต่อความลำบากหรือความเสี่ยงใด ๆ ก็ตามที่จะได้รับระหว่างการท่องเที่ยว (Xie, Zhang & Morrison, 2021, pp. 1232-1251) โดยแนวคิดดังกล่าวได้ถูกพัฒนามาจากแนวคิดหลักที่เรียกว่าทฤษฎีระบบ (System theory) (Edwards, 1972, pp. 21-36) ที่อธิบายไว้ว่าระบบเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนประกอบด้วยหลายองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีผลกระทบต่อกันหมด โดยมีสิ่งนำเข้า แปรสภาพ และส่งออกเป็นผลผลิต และยังมีระบบย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทฤษฎีระบบถูกนำเอามาประยุกต์ใช้ตามหลักวิชาการด้านความปลอดภัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า ดังนั้น การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์จึงสามารถอธิบายไว้ตามหลักของทฤษฎีระบบว่า เป็นความรู้สึกปลอดภัยของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ที่มีต่อชีวิต ทรัพย์สิน ตลอดจนสุขอนามัยของตนเองว่าจะได้รับความปลอดภัยในขณะเดินทางไปท่องเที่ยวยังพิพิธภัณฑ์ อีกทั้งยังเป็นความรู้สึกมั่นใจว่าตนเองจะไม่มีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายในด้านต่าง ๆ ในขณะที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังพิพิธภัณฑ์อีกด้วย ตามทฤษฎีแล้วนักท่องเที่ยวจะประเมินความปลอดภัยของการท่องเที่ยวจากองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยนำเข้าตามแบบทฤษฎีระบบความปลอดภัยดังนี้

1. องค์ประกอบด้านมนุษย์ (Human element)

เป็นความรู้สึกถึงความปลอดภัยจากตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นจากตนเองหรือที่มีต่อบุคคลรอบข้าง โดยนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์จะรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์โดยเฉพาะในช่วงที่ยังมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากความเข้าใจในสถานการณ์รอบตัวหรือมีความรู้สึกว่า ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยวตนเองจะสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์มีความมั่นใจว่าตนเองมีการใส่หน้ากาก และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์เพื่อป้องกันตัวเองเป็นอย่างดีหรือนักท่องเที่ยวเป็นคนผ่อนคลายไม่ค่อยกลัวต่อสิ่งรอบตัวเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cao, Lin, Zhang, Zhang, Wang, & Wang (2021, pp.1-10); Motoro, Useche, Alonso, Lijarcio, Bosó-Seguí & Martí-Belda (2019, pp.865-876) ที่อธิบายไว้ว่า ความรู้สึกปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากตัวของมนุษย์มี 2 ลักษณะ คือ 1) ความปลอดภัยที่เกิดจากความคิดของมนุษย์เอง (Cognitive safety) เช่น ความรู้สึกเข้าใจในสถานการณ์รอบตัว ความคาดเดาได้ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นและความสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ของนักท่องเที่ยว และ 2) ความปลอดภัยที่เกิดจากอารมณ์ (Emotional safety) ของตัวนักท่องเที่ยวที่มีติดตัว เช่น ความรู้สึกกลัว ความรู้สึกกังวลใจ และความรู้สึกผ่อนคลาย เป็นต้น นอกจากนี้ บุคคลที่นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ต้องพบเจอหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยระหว่างการท่องเที่ยว

พิพิธภัณฑ์ยังเป็นองค์ประกอบด้านมนุษย์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์รู้สึกปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยได้ด้วยเช่นกัน อาทิ การที่นักท่องเที่ยวหรือเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์มีกิริยาวาจาไม่สุภาพ ไม่มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ หรือไม่เคารพกฎของพิพิธภัณฑ์ เช่น การที่นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์บางกลุ่มไม่สวมหน้ากากอนามัยในพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นพื้นที่ปิดอากาศไม่ถ่ายเทมีผลทำให้นักท่องเที่ยวบางคนรู้สึกไม่ปลอดภัยและไม่สบายใจที่จะอยู่ในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของTsaur, Cheng & Hong (2019, pp.34-43.) ได้อธิบายไว้ว่า การประพฤติตัวที่ไม่สมควรของผู้นำเที่ยวทั้งทางคำพูด การกระทำหรือแม้แต่ความไม่เป็นมืออาชีพและการขาดประสบการณ์ของผู้นำเที่ยวสามารถทำลายประสบการณ์ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเที่ยวได้ โดยผู้นำเที่ยวที่ดีควรมีความสามารถด้านความปลอดภัย (Safety ability) ควรคำนึงถึงเรื่องคุณภาพการบริการ (Service quality) และความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety awareness) อยู่เสมอ (Caber and Albayrak, 2018, pp.18-25) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ (Other tourist) หรือคนในพื้นที่ (Local people) ล้วนเป็นปัจจัยด้านมนุษย์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เช่น ความเป็นมิตรและการรักษากฎระเบียบในการเข้าชมของนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ (Xie, Zhang & Morrison, 2021, pp.1232-1251)

2. องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ (Facility and equipment element)

เป็นความรู้สึกปลอดภัยจากการที่พิพิธภัณฑ์มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือ สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการ พงศ์ศิริ คำขันแก้ว, พัชราภรณ์ ลิมปิอังคนันต์, ธรรมนูญ พ่อค้าทอง และสุกฤษฎิ์ ลิ้ม โพธิ์ทอง (2563, น. 64-78) อาทิ การที่พิพิธภัณฑ์มีระบบเตือนภัยที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเช่น ทางหนีไฟ ถังดับเพลิงพร้อมป้ายแสดงวิธีการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของBentley, Page, Meyer, Chalmers & Laird (2001, pp. 327-338) ที่อธิบายไว้ว่า การจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมให้แก่นักท่องเที่ยวจะช่วยทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัย ได้แก่ การมีระบบป้องกันไฟ ระบบฉุกเฉิน และระบบเตือนภัย นอกจากนี้ Xie, Zhang & Morrison, (2021, pp. 1232-1251) ได้อธิบายไว้คล้ายกันว่าแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างความรู้สึกปลอดภัยจะต้องมีอุปกรณ์ที่ครบถ้วน (Fully equipped) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพที่ดี (Professional facilities) และอยู่ในคุณภาพที่ดี (Good quality)

3. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Social environment)

เป็นความรู้สึกปลอดภัยที่เกิดขึ้นจาก 1) สภาพแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติ (Natural Environment) ที่เป็นความรู้สึกปลอดภัยที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การถ่ายเทของอากาศภายในพิพิธภัณฑ์ สภาพแวดล้อมทั่วไปของพิพิธภัณฑ์ และแสงสว่างภายในพิพิธภัณฑ์ (Hübner & Gössling, 2012, pp. 47-55) และ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Socio-cultural context) ซึ่งเป็นความรู้สึกปลอดภัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยของตัวพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น (Xie, Zhang & Morrison, 2021, pp.1232-1251) นอกจากนี้ ความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมอาจเกิดขึ้นได้จากมาตรฐานสุขอนามัยของท้องถิ่น (Local hygiene standard) (Lee, Pennington-Gray & Kim, 2019, pp. 18-33) เช่น การที่พิพิธภัณฑ์ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health

Administration จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการยืนยันว่าพิพิธภัณฑ์ที่มีตราสัญลักษณ์นี้เปิดให้บริการโดยมีการควบคุมความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

4. องค์ประกอบด้านการจัดการ (Management Element)

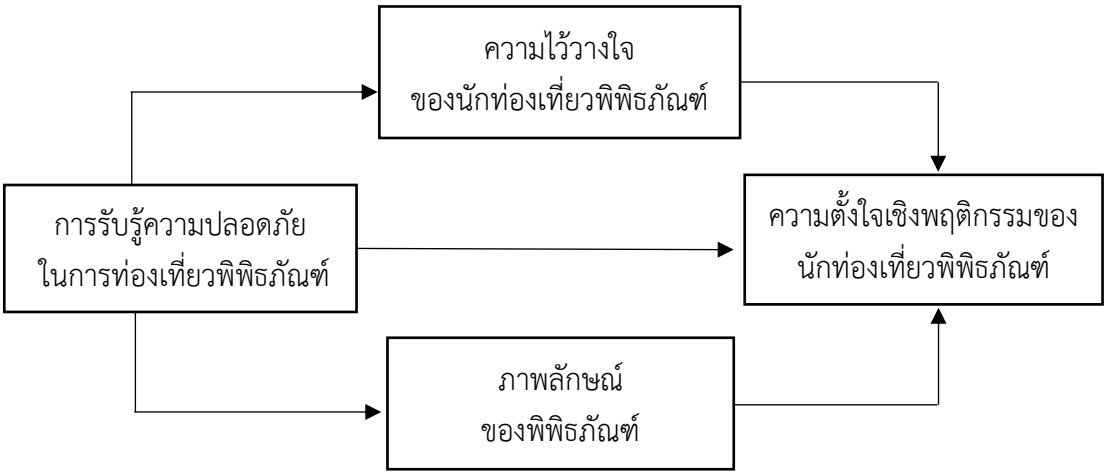
เป็นความรู้สึกปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการประเมินจากนโยบายด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและการรับมือด้านความปลอดภัยในระดับองค์กรของพิพิธภัณฑ์ (Xie, Zhang & Morrison, 2021, pp. 1232-1251) อาทิ ระบบรักษาความปลอดภัยภายในพิพิธภัณฑ์ทั้งจากพนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบกล้องวงจรปิด CCTV หรือในพิพิธภัณฑ์ในบางประเทศมีการนำเอาหุ่นยนต์รักษาความปลอดภัยเข้ามาใช้เพื่อยกระดับความรู้สึกปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rittichainuwat (2013, pp.422-432) ที่กล่าวไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องจัดให้มีแผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยที่ใช้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด และควรมีการปรับปรุงกฎและระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยอยู่เสมอเพื่อลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีแผนฉุกเฉินด้านความปลอดภัย เช่น แผนด้านการจัดการด้านความเสี่ยง และแผนรองรับการฟื้นตัวของแหล่งท่องเที่ยวหลังจากเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยให้แก่แหล่งท่องเที่ยว และเรียกความมั่นใจของนักท่องเที่ยวกลับมาหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ Xie, Zhang & Morrison (2021, pp. 1232-1251) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การสื่อสารเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety communication) ในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การมีป้ายเตือนเกี่ยวกับความปลอดภัย (Warning sign) และการตรวจสอบด้านความปลอดภัย (Safety inspection) ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างเสมอเสมอล้วนจำเป็นต่อการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นเป็นที่ ๆ ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเช่นกัน

จากองค์ประกอบด้านความปลอดภัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าการบริหารพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบเดิมนั้นไม่เพียงพอต่อการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เนื่องจากยังคงมี หลายปัจจัยที่พิพิธภัณฑ์จะต้องให้ความสำคัญในการสร้างความปลอดภัย เริ่มจากพิพิธภัณฑ์จะต้องพยายามสร้างความรู้สึกปลอดภัยทางอารมณ์ให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นผ่านการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่น่าปลอดภัย นอกจากนั้น พิพิธภัณฑ์ต้องทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยต่อบุคคลอื่นรอบ ๆ ตัวของผู้นักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เช่น เจ้าหน้าที่หรือผู้นำชมในพิพิธภัณฑ์ต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเมื่อเกิดเรื่องราวไม่คาดฝันขึ้น หรือแม้แต่นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ทุกคนจะต้องปฏิบัติตัวตามกฎของทางพิพิธภัณฑ์อย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ รู้สึกอึดอัดหรือเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัย อาทิ นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ทุกคนยังควรต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาแม้จะมีผ่อนคลายมาตรการให้ถอดหน้ากากในที่โล่งแจ้งได้แล้วก็ตาม เนื่องจากพิพิธภัณฑ์เป็นพื้นที่ปิดอากาศไม่สามารถระบายได้ดี เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจำนวนมากจึงเกิดความแออัดได้ง่าย อาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยได้ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุข (2564) ได้แนะนำไว้ว่า เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ทุกคนจะต้องได้รับวัคซีนตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีการทำการตรวจคัดกรองด้วย Antigen Test Kit ในส่วนของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เองก็จะต้องได้รับการคัดกรองความเสี่ยงก่อนเข้าใช้บริการมีหลักฐานการฉีดวัคซีนตามเกณฑ์ที่กำหนด และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับการเดินทางท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

นอกจากนั้น พิพิธภัณฑ์ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และจัดไว้ให้กับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการไว้ในพิพิธภัณฑ์ด้วย ควรถูกจัดให้อย่างเพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ทางหนีไฟ ที่วัดอุณหภูมิ จุดบริการล้างมือด้วยสบู่และน้ำอีกทั้งบริเวณห้องน้ำในอาคารพิพิธภัณฑ์และพื้นที่ส่วนกลางที่มีการสัมผัสร่วมกันเป็นประจำจะต้องเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น บริเวณลูกบิดประตู โต๊ะ เก้าอี้ ราวบันได และจุดจำหน่ายตั๋ว เป็นต้นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพิพิธภัณฑ์ควรอยู่ในสภาพที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยไม่มีความแออัดมากจนเกินไป เช่น ควรจัดพื้นที่ให้มีการระบายอากาศให้ดี มีการหมุนเวียนของอากาศที่เพียงพอ โดยเฉพาะภายในอาคาร บริเวณซื้อบัตรและบริเวณที่มีการจัดแสดงหรือบริเวณที่นักท่องเที่ยวเดินชม หากมีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์จำนวนมากควรจัดให้มีการเข้าชมแบบแบ่งเป็นรอบ เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2564) ที่สำคัญที่สุดพิพิธภัณฑ์จะต้องจัดการระบบด้านความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานและมีนโยบายที่ดีหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 อาทิ พิพิธภัณฑ์จะต้องเปิดทำการภายใต้มาตรการความปลอดภัยสำหรับองค์กร (Covid free setting) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยจากการติดเชื้อ พิพิธภัณฑ์ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินด้านความปลอดภัย Thai Stop Covid plus และมีใบรับรองแสดงไว้ในบริเวณที่นักท่องเที่ยวสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน อีกทั้ง พิพิธภัณฑ์ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีการปรับเปลี่ยนในแต่ละวันให้นักท่องเที่ยวรับทราบข้อปฏิบัติในการเข้าชมที่ปลอดภัย พร้อมจัดให้มีการตรวจตรา ควบคุม และกำกับการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรการอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องมีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ กำกับติดตาม การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาล (Universal prevention for COVID-19) อย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

ผลกระทบของการรับรู้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

ประเด็นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะเดินทางท่องเที่ยวถูกพบว่าเป็นประเด็นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว การทบทวนวรรณกรรมพบว่า การรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ ความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ตามที่ปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลกระทบของการรับรู้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ที่มีต่อความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จะแสดงออกในอนาคตตามที่นักท่องเที่ยวได้ตั้งใจไว้ตามที่อธิบายไว้ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of reasoned action) (Ajzen & Fishbein, 1975, pp. 261–277) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบไปด้วย ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม โดยการศึกษาของ Lai, Hitchcock, Lu & Liu (2018, pp.1-17); Cao, Lin, Zhang, Zhang, Wang & Wang (2021, pp. 1-10); พงศ์ศิริ คำขันแก้ว, พัชราภรณ์ ลิมปิอังคนันต์, ธรรมนูญ พ่อค้าทอง และสุกฤษฎิ์ลิ้ม โพธิ์ทอง (2563, น. 64-78) ได้ค้นพบเช่นเดียวกันว่า นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวจะแสดงออกทางพฤติกรรมทางบวกบางอย่างออกมา เช่น นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจเดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำและนักท่องเที่ยวมีความตั้งใจที่จะแนะนำบอกต่อเรื่องราวดี ๆ ในการท่องเที่ยวนั้น ๆ ให้คนรอบข้าง ในทางกลับกัน หากนักท่องเที่ยวที่ได้รับรู้ถึงประเด็นความไม่ปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวก็จะหลีกเลี่ยงการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางนั้น ถึงแม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นจะมีทรัพยากรที่สมบูรณ์หรือมีความน่าสนใจมากเพียงใดก็ตาม ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า การสร้างการรับรู้ความปลอดภัยในพิพิธภัณฑ์ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานพิพิธภัณฑ์โดยตรง คือ สามารถทำให้นักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ตัดสินใจที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวที่พิพิธภัณฑ์ซ้ำอีก และสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะแนะนำให้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวที่พิพิธภัณฑ์ด้วยเช่นกัน

นอกจากการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมในอนาคตของนักท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่าจริง ๆ แล้วการสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวยังสามารถส่งผลในทางอ้อมต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วย

เช่นกัน โดยการศึกษาของ Xu, Lin, Li & Niu (2018, pp. 1-21) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบในทางบวกต่อความไว้วางใจในจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวของนักเดินทาง หมายความว่า หากแหล่งท่องเที่ยวสามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัยมากขึ้น นักท่องเที่ยวก็จะรู้สึกไว้วางใจในการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วย การศึกษาของ Kim & Liu (2022); Su, Lian & Huang (2020, pp. 1-13) ก็ได้อธิบายว่าเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจขึ้นก็ทำให้เกิดนักท่องเที่ยวแสดงพฤติในเชิงบวกเช่น เช่น การเลือกเดินทางท่องเที่ยว การแนะนำบอกต่อและเดินทางกลับไปท่องเที่ยวซ้ำยังจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่ที่เขารู้สึกว่าไว้ใจและไว้วางใจได้ นอกจากนั้นการศึกษาของ Shin, Nicolau, Kang, Sharma & Lee (2022, pp. 1-14) ได้ค้นพบเช่นกันว่า ความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวนั้นยังสามารถส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงระหว่างและช่วงหลังการระบาดของโควิด-19 หมายความว่า ความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดการรับรู้ว่าแหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัย ความรู้สึกนั้นจะนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมในอนาคตของนักท่องเที่ยวหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับการที่นักท่องเที่ยวมีความไว้วางใจมากน้อยเพียงใด หากนักท่องเที่ยวมีความไว้วางใจมากก็แสดงออกทางพฤติกรรมทางบวกในอนาคต เช่น การแนะนำบอกต่อ หรือการแนะนำบอกต่อให้คนอื่นมาท่องเที่ยว ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ควรให้ความสำคัญในการสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวและพฤติกรรมในทางบวกของนักท่องเที่ยวต่อไป

การรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเองยังมีผลกระทบสำคัญต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Destination image) อย่างพิพิธภัณฑ์ด้วยเช่นกัน จากการศึกษาของ Lu (2019, pp.50-62) กล่าวไว้เช่นกันว่า การรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นองค์รวม ความประทับใจที่มีต่อสถานที่หนึ่งๆ หรือการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่หนึ่ง ๆ เป็นการรับรู้ของบุคคลผ่านการสัมผัส การมองเห็น การได้ยินเรื่องราว หรือ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดผลรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว (Crompton, 1979, pp. 408-424) ซึ่งหมายความว่า หากแหล่งท่องเที่ยวใดมีความปลอดภัยมากเพียงพอ สถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nazir, Yasin, & Ta (2021, pp.1-11) และเมื่อแหล่งท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ที่ดีแล้วก็จะส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเช่นกัน โดยนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเลือกเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่มีภาพลักษณ์ที่ดีซ้ำอีกครั้ง ดังนั้น หากพิพิธภัณฑ์ต้องการให้พิพิธภัณฑ์มีภาพลักษณ์ที่ดีที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวมาพฤติกรรมในทางบวก พิพิธภัณฑ์ก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบด้านความปลอดภัยให้ครบทุกด้าน

บทสรุป

การเกิดโควิด-19 ทำให้รูปแบบการท่องเที่ยวและพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัยมากขึ้น หรืออาจพูดได้ว่าประเด็นความปลอดภัยในการท่องเที่ยวนั้นกลายเป็นองค์ประกอบแรกที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ในส่วนการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เองก็เช่นกัน โดยปัจจุบันพิพิธภัณฑ์มีความจำเป็นต้องหันมาให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน ทั้งองค์ประกอบด้านมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของนักท่องเที่ยวเอง หรือเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกพิพิธภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการยกระดับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ และการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของพิพิธภัณฑ์ หากพิพิธภัณฑ์สามารถสร้างความปลอดภัยได้ครบถ้วนทุกองค์ประกอบก็จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เกิดความไว้วางใจในตัวพิพิธภัณฑ์ อีกทั้งยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพิพิธภัณฑ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมายังพิพิธภัณฑ์แม้ยังมีการระบาดของโรคโควิด-19อยู่นั่นเอง

รายการอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563*). COVID-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 1/2563*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport

กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *แนวปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีเปิดสถานประกอบกิจการในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด มาตรการปลอดภัย สำหรับพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์สถาน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น รวมถึงพิพิธภัณฑ์ในลักษณะเดียวกัน* สืบค้นจาก **20c870df4958349aa8c6e53fa6d76b54.pdf (moph.go.th)*

ฐาปกรณ์ ทองคำนุช, เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ และอรวรรณ ศิริสวัสดิ์ อภิชยกุล. (2564). การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยด้วยแนวคิดพิพิธภัณฑ์จุดหมายปลายทาง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, *15*(1), 38-52.

บริสุทธิ์ แสนคำ. (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด19. *วารสาร ศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ (Journal of Liberal Arts and Service Industry)*, *4*(1), 160-167.

พงศ์ศิริ คำขันแก้ว, พัชราภรณ์ ลิมปิอังคนันต์, ธรรมนูญ พ่อค้าทอง และสุกฤษฎิ์ ลิ้ม โพธิ์ทอง. (2563). อิทธิพล ของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและการรับรู้ความปลอดภัยแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมา เที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเมืองรองกลุ่มภาคเหนือตอนบน. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, *7*(2), 64-78.

ยูเนสโก้ กรุงเทพ. (2563). *การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสภาวะไร้นักท่องเที่ยว ถึงเวลาต้องเปลี่ยนแปลง?*. สืบค้นจาก https://bangkok.unesco.org/content/th/cultural-tourism-without-tourists-beyond-business-usual

อัจจิมา หนูคง, ไพบูลย์ ดวงจันทร์, ฉันทัส ทองช่วย, & มัณฑนา นวลเจริญ. (2559). การจัดการพิพิธภัณฑ์อย่าง สร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในจังหวัดภูเก็ต (Creative museums management for cultural tourism in Phuket province). *วารสารอินทนิล ทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ*, *10*(2), 179-197.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, *82*(2), 261–277.

Bentley, T., Page, S., Meyer, D., Chalmers, D., & Laird, I. (2001). How safe is adventure tourism in New Zealand? An exploratory analysis. *Applied Ergonomics*, *32*(4), 327-338.

Caber, M., & Albayrak, T. (2018). Assessing daily tour service quality: A proposal for a DAILYSERV scale. *Journal of Destination Marketing & Management*, *7*, 18-25.

Cao, J., Lin, L., Zhang, J., Zhang, L., Wang, Y., & Wang, J. (2021). The development and validation of the perceived safety of intelligent connected vehicles scale. *Accident Analysis & Prevention*, *154*(2021), 1-10.

Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, *6*(4), 408-424.

Edwards, E. (1972). *Proceedings of British Airline Pilots Association Technical Symposium*. London: British Airline Pilots Association.

Hübner, A., & Gössling, S. (2012). Tourist perceptions of extreme weather events in Martinique. *Journal of Destination Marketing & Management*, *1*(1-2), 47-55.

International Council on Monuments and Sites. (2022) *Museum definition*. Retrieved from https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/

Kim, Y. R., & Liu, A. (2022). Social distancing, trust and post-COVID-19 recovery. *Tourism Management*, *88*, 1-11.

Lai, I. K. W., Hitchcock, M., Lu, D., & Liu, Y. (2018). The influence of word of mouth on tourism destination choice: Tourist–resident relationship and safety perception among Mainland Chinese tourists visiting Macau. *Sustainability*, *10*(7), 1-17.

Lee, Y., Pennington-Gray, L., & Kim, J. (2019). Does location matter? Exploring the spatial patterns of food safety in a tourism destination. *Tourism Management*, *71*, 18-33.

Liu, J., Wang, C., Fang, S., & Zhang, T. (2019). Scale development for tourist trust toward a tourism destination. *Tourism Management Perspectives*, *31*, 383-397.

Lu, L. (2019). Online information search, familiarity, hotel expectation, perceived safety, and destination image of Thailand: A comparison between Asian and Western tourists. *Journal of Hospitality*, *1*(1), 50-62.

Montoro, L., Useche, S. A., Alonso, F., Lijarcio, I., Bosó-Seguí, P., & Martí-Belda, A. (2019). Perceived safety and attributed value as predictors of the intention to use autonomous vehicles: A national study with Spanish drivers. *Safety Science*, *120*, 865-876.

Najda-Janoszka, M., & Sawczuk, M. (2018). *Proceedings of the 17th conference of scientists and business people.* Poland: Wydawnictwo I Drukarnia Nova Sandec.

Nazir, M. U., Yasin, I., & Tat, H. H. (2021). Destination image's mediating role between perceived risks, perceived constraints, and behavioral intention. *Heliyon*, *7*(7), 1-11.

Rittichainuwat, N. (2013). Responding to disaster: Thai and Scandinavian tourists' motivation to visit Phuket, Thailand. *Journal of Travel Research*, *46*(4), 422-432.

Shin, H., Nicolau, J. L., Kang, J., Sharma, A., & Lee, H. (2022). Travel decision determinants during and after COVID-19: The role of tourist trust, travel constraints, and attitudinal factors. *Tourism Management*, *88*, 1-14.

Su, L., Lian, Q., & Huang, Y. (2020). How do tourists' attribution of destination social responsibility motives impact trust and intention to visit? The moderating role of destination reputation. *Tourism Management*, *77*, 1-13.

Tsaur, S. H., Cheng, T. M., & Hong, C. Y. (2019). Exploring tour member misbehavior in group package tours. *Tourism Management*, *71*, 34-43.

Xie, C., Zhang, J., & Morrison, A. M. (2021). Developing a scale to measure tourist perceived safety. *Journal of Travel Research*, *60*(6), 1232-1251.

Xu, F., Lin, X., Li, S., & Niu, W. (2018). Is Southern Xinjiang really unsafe?. *Sustainability*, *10*(12), 1-21.