

ปัจจัยในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ ของผู้โดยสารชาวไทยในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19

FACTORS IN THE RESUMPTION OF AIR TRAVEL SERVICES FOR THAI PASSENGERS DURING THE COVID-19 CRISIS

Received: 25 July, 2022

Revised: 7 October, 2022

Accepted: 18 October, 2022

ณัฐพงศ์ ประกอบการดี*

Nutthapong Prakobkandee*

วารangkana ไกรเพ็ชร**

Warangkana Kraipetch**

รัชดา รื่นรวย***

Ratchada Ruenruoy***

*ครูวิชาภาคพื้น กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน

*Ground Instructor, Aviation Management Division, Civil Aviation Training Center

*Email: nutthapong.catc@gmail.com

**ครูวิชาภาคพื้น กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน

**Ground Instructor, Aviation Management Division, Civil Aviation Training Center

**Email: warangkana.catc@gmail.com

***ผู้ประพันธ์บรรณกิจ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

***Corresponding Author, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

***Email: ratchada.r@bu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ และประเมินความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านั้นในการทำนายแนวโน้มของการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยจำนวน 322 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทย ประกอบด้วย ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิด-19 ของภาครัฐต่อสายการบิน ความคุ้มค่าจากการเดินทาง ความพึงพอใจในเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการกำกับดูแลตนเอง ประกอบด้วย ความสามารถในการดูแลตนเอง และความถี่ในการเดินทาง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเดินทาง วิกฤตการณ์โควิด-19 การกลับมาใช้บริการทางอากาศ นักเดินทางชาวไทย

Abstract

The purposes of the study were to examine factors from the changes of travel behavior that influence the resumption of air travel services and assess the relationship of those factors in predicting the trend of air travel resumptions during the COVID-19 crisis. The study used an online questionnaire as an instrument to collect data from 322 Thai passengers. The sample was selected using quota sampling and used hierarchical multiple regression for analyzing and interpreting data. The findings showed that the factors affecting the resumption of air travel services during the COVID-19 included the factors of passenger perceptions which consisted of the trust in government's measures of COVID-19 protections toward airlines, perceive value of air travel, and satisfaction in technology. For the factors of self-supervision, it consisted of self-care ability and air travel frequency.

Keywords: Travel Behavior, COVID-19 Crisis, Air Travel Resumption, Thai Passenger

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ปี 2563 ก่อให้เกิดการจำกัดการเดินทาง เป็นผลให้สายการบินจำนวนมากประกาศยกเลิกเที่ยวบิน และก่อให้เกิดการชะลอตัวของการเดินทางทางอากาศ (International Civil Aviation Organization, [ICAO], 2021a; Sobieralski, 2020; United Nations World Tourism Organization, 2020) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ ICAO (2020) ชี้ให้เห็นว่าปริมาณการเดินทางทางอากาศทั่วโลกต่ปีลดลง 59-62% โดยเฉพาะประเทศท่องเที่ยว เช่น อังกฤษ จีน สิงคโปร์ และประเทศไทย อีกทั้งการแพร่ระบาดดังกล่าวยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่มุมของพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร (Cahyanto et al., 2016; Kim et al., 2017) กล่าวคือทัศนคติของผู้โดยสารต่อการใช้บริการเดินทางทางอากาศมีการเปลี่ยนแปลง อันเนื่องมาจากกฎระเบียบและข้อปฏิบัติในการเดินทางทางอากาศ เช่น การจำกัดการรวมกลุ่มในขณะจัดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเที่ยวบิน การเข้าแถวรอใช้ห้องน้ำในห้องโดยสาร การณรงค์ให้ใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เพื่อลดระยะห่างทางสังคม เป็นต้น รวมถึงเงื่อนไขที่เป็นข้อปฏิบัติของแต่ละประเทศอันเป็นจุดหมายปลายทางในการเดินทางของผู้โดยสาร (Song & Choi, 2020) สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ทำให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงความยุ่งยากในการเดินทางทางอากาศ ดังนั้น พฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติม เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในการให้บริการเดินทางทางอากาศ และก่อให้เกิดการพัฒนาในภาคอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพราะจากปัญหาโรคระบาดส่งผลให้การเดินทางทางอากาศในประเทศไทยมีปริมาณลดลง ซึ่งหากปล่อยให้ความต้องการในการเดินทางทางอากาศลดลง อันเนื่องมาจากการขาดความเชื่อใจในมาตรการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและเอกชน การขาดการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศ อาจส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่ทำให้เศรษฐกิจเกิดการหมุนเวียนมีการเติบโตแบบชะลอตัวได้ ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 (2563 - 2565) จึงเป็นสิ่งจำเป็น

งานวิจัยจำนวนมากมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้โดยสารตามความเป็นพลวัตของการท่องเที่ยว (International Air Transport Association [IATA], 2020; Shamshiripour et al., 2020) และพบว่า ผู้โดยสารจะตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวโดยพิจารณาจากสิ่งที่ผู้โดยสารได้รับรู้ทั้งด้านความเสี่ยง เช่น การฉีดยาวัคซีน ความคุ้มค่าในการเดินทาง เช่น การกักตัวยังสถานี่ปลายทาง ความเชื่อใจในการให้บริการของสายการบิน มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของแต่ละประเทศ และประสบการณ์ในการเดินทางของผู้โดยสาร (Polat et al., 2020; Song & Choi, 2020) อย่างไรก็ตามการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการทางอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางอากาศมีอยู่อย่างจำกัด ด้วยเหตุนี้การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเติมเต็มข้อจำกัดจากการดำเนินงานวิจัยในครั้งก่อน และมุ่งเน้นให้เกิดการขยายผลการวิจัยโดยอาศัยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Ajzen, 1991) และทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1977) เป็นพื้นฐานในการอธิบายถึงปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้โดยสาร อันจะนำไปสู่การพยากรณ์แนวโน้มของการกลับมาใช้บริการทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลเป็นองค์รวมมากขึ้นจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินธุรกิจการบินในเชิงรุก เพื่อสร้างความยั่งยืนและความยืดหยุ่นในการบริหาร

จัดการ เนื่องจากปัจจัยที่ถูกค้นพบว่ามีอิทธิพลส่งต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการทางอากาศ สามารถนำมาจัดลำดับความสำคัญในการวางแผนเพื่อเร่งพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ จนสามารถกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19
2. เพื่อพยากรณ์แนวโน้มการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศจากอิทธิพลปัจจัยที่เกี่ยวข้องในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สถานการณ์การเดินทางทางอากาศ

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าตลาดสูง และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 5 ต่อปีในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนอุตสาหกรรม ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ การเติบโตของชนชั้นกลาง และการผ่อนคลายกฎระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านการขนส่งทางอากาศ แต่อัตราการเติบโตดังกล่าวกลับมีแนวโน้มลดลงทั่วโลกเมื่อมีการระบาดของโรคโควิด-19 (Dube et al., 2021; ICAO, 2021b) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์สถานการณ์ตามแต่ละภูมิภาคพบว่า ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้รับผลกระทบมากที่สุด (IATA, 2020)

สำหรับประเทศไทยภาพรวมการขนส่งทางอากาศเมื่อเผชิญกับวิกฤตการณ์โควิด-19 พบว่าผู้โดยสารทั่วประเทศมีปริมาณการเดินทางทางอากาศลดลงมากที่สุดในรอบสิบปี โดยลดลงมากถึงร้อยละ 64.7 เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ปกติในปี 2562 และเมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศพบว่า สัดส่วนผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศกลับมีเพิ่มขึ้นร้อยละ 72.1 ในขณะที่ผู้โดยสารระหว่างประเทศมีจำนวนลดลงเหลือเพียงร้อยละ 27.9 (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) แม้ว่าการเดินทางทางอากาศจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นในช่วงปลายปี 2564 เนื่องจากการประกาศเปิดประเทศและการผ่อนปรนมาตรการการเดินทางเข้าออกประเทศ แต่ความต้องการในการเดินทางทางอากาศนั้นกลับมีไม่มากเท่าที่ควร เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีแนวโน้มที่จะใช้ระยะเวลามากกว่า 1-2 ปีในการฟื้นตัวและสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทาง (IATA, 2020) ดังนั้น การเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยจึงยังคงมีลักษณะการเติบโตแบบชะลอตัว

รูปแบบและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศ

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2563) รายงานว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ความต้องการในการเดินทางทางอากาศลดลงในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ การลดลงของรายได้ภาคครัวเรือน มาตรการจำกัดการเดินทางของประเทศ และความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร นอกจากนี้แต่ละประเทศมีมาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น การกักตัวผู้โดยสารที่มีความเสี่ยงสูงให้กักตัว การจำกัดจำนวนที่นั่งให้บริการบนอากาศยาน และการตรวจคัดกรองผู้โดยสารก่อนการขึ้นลงอากาศยาน ส่งผลให้รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป เช่น นักท่องเที่ยว

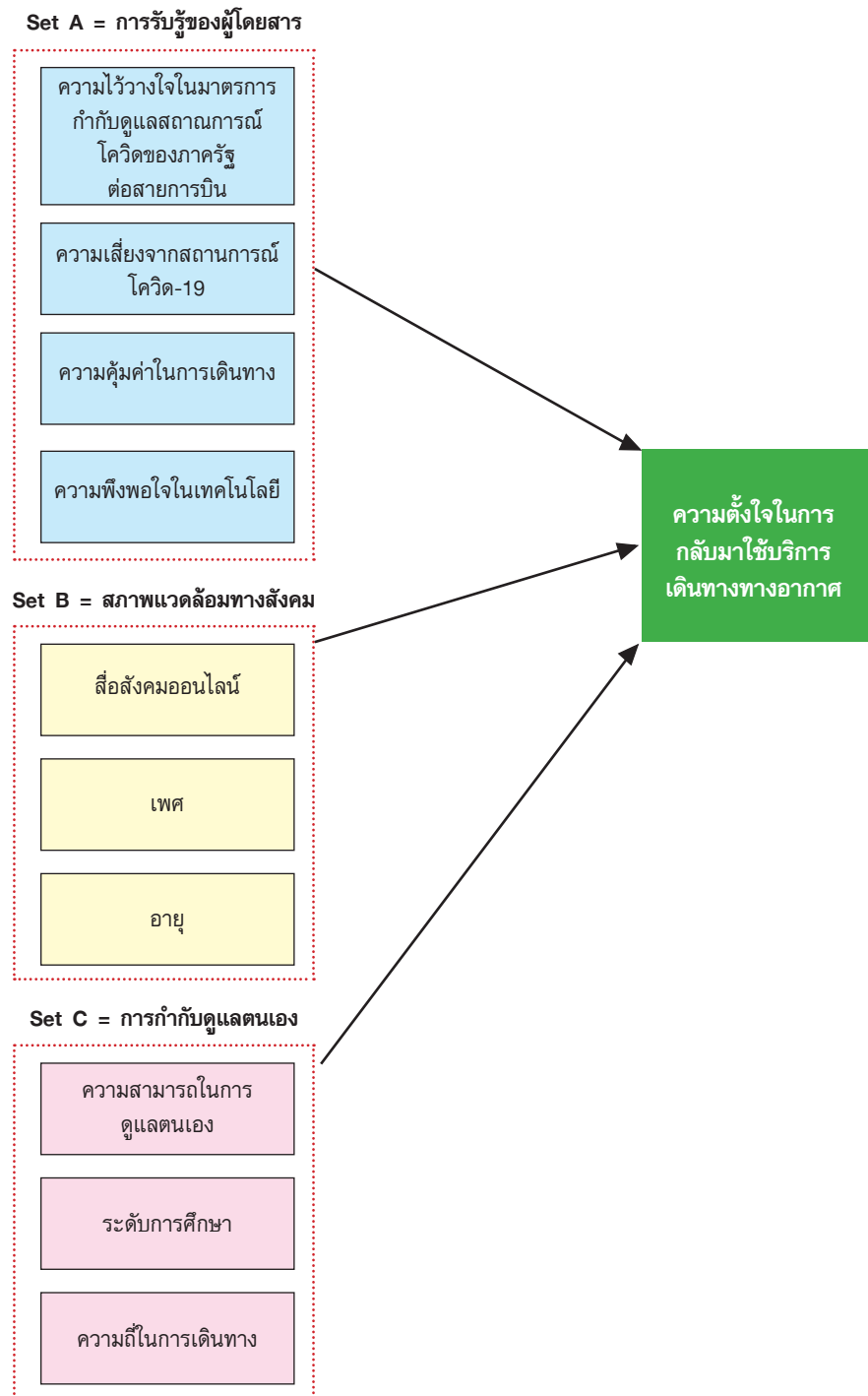
นิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก เลือกเดินทางแบบระยะใกล้ และเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มขนาดเล็ก หรือเลือกเดินทางท่องเที่ยวคนเดียวมากขึ้นตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (De Vos, 2020) สำหรับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวพบว่า ผู้โดยสารบางรายค้นหาข้อมูลก่อนเดินทางท่องเที่ยว บางรายใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการเดินทาง บ้างมีการประเมินความเสี่ยงก่อนการเดินทางและพิจารณาถึงความคุ้มค่าก่อนการเดินทาง เป็นต้น (Kim et al., 2017) ซึ่งพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปสะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารยังคงมีความกังวลและลังเลในการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศ ดังนั้น การศึกษาถึงความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศจากอิทธิพลปัจจัยที่เกี่ยวข้องอาจช่วยส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการบินเกิดการพัฒนาและฟื้นตัวได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ

จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) ซึ่งเห็นว่าความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อของบุคคลที่สามารถควบคุมพฤติกรรมให้แสดงออกได้อย่างที่ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมการกระทำให้อยู่ภายใต้ขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่แต่ละบุคคลสามารถยอมรับได้ (Conner & Armitage, 1999) ดังนั้น หากนำทฤษฎีมาอธิบายให้เห็นถึงความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศจึงพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการเดินทางทางอากาศ ทั้งในแง่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อใจในกระบวนการเดินทางทางอากาศที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยง และการรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการเดินทางทางอากาศ เป็นตัวแปรที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเดินทางทางอากาศได้ (Amaro & Duarte, 2013; Sohn et al., 2016) นอกจากนี้ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากได้รับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง (Han et al., 2011; Venkatesh & Davis, 2000) หรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำเสนอผ่านโทรทัศน์ วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น (Lin & Bautista, 2016; Lowrey, 2004) อีกทั้งการตัดสินใจกระทำหรือแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งยังขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลในการควบคุมพฤติกรรม (Negara et al., 2021) ดังนั้น หากผู้โดยสารมีความคุ้นเคยกับการเดินทางทางอากาศ และเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถป้องกันอันตรายจากโรคโควิด-19 ได้ บุคคลนั้นอาจมีแนวโน้มตัดสินใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเดินทางทางอากาศ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ (Saha & Theingi, 2009) ความเชื่อใจในกระบวนการให้บริการ (Escobar-Rodriguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Huang, 2010) ความเสี่ยงในการเดินทางช่วงโควิด-19 (Mohammed et al., 2021; Peric et al., 2021) การรับรู้ถึงความคุ้มค่า (Park et al., 2006) อิทธิพลของสังคม (Han et al., 2011; Lien et al., 2019) และความสามารถในการดูแลตนเอง (Polat et al., 2020; Song & Choi, 2020) เมื่อพิจารณาปัจจัยเหล่านั้นควบคู่กับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในประเด็นการคมนาคมขนส่ง เพื่ออธิบายให้เห็นถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคล (Chaney et al., 2013; Chen & Wu, 2016; Schniederjans & Starkey, 2014) พบว่า ปัจจัยเหล่านั้นสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มตามปัจจัยในทฤษฎีได้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการเดินทางทางอากาศเพื่อการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจ และเป็นบุคคลที่เคยใช้บริการเดินทางทางอากาศทั้งภายในประเทศและ/หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ปี 2563 ด้วยสายการบินประจำชาติ สายการบินต่างชาติ และ/หรือสายการบินราคาประหยัดที่เข้ามาให้บริการในประเทศไทย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์จำนวน 14 ตัวแปร โดยใช้โปรแกรม G*Power ได้กลุ่มตัวอย่างขนาด 151 คน แต่เนื่องจาก Kline (2005) แนะนำว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดประมาณ 5-10 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการดำเนินงานวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยจึงควรมีขนาด $20 \times 14 = 280$ คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาเพื่อกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างอย่างละเท่า ๆ กัน โดยอาศัยพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งสัดส่วน ได้ภูมิภาคละ 50 คน จาก 6 ภูมิภาคในประเทศไทย และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกดำเนินการสุ่มตัวอย่างต่อ เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

แบบสอบถามที่ถูกเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางออนไลน์ เป็นแบบสอบถามที่เกิดจากการนำเครื่องมือมาตรฐาน ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา และดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .95 ซึ่งมากกว่าคุณภาพเกณฑ์พื้นฐานขั้นต่ำ .50 (Cohen, 1997) แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วยชุดคำถาม 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ใช้เพื่อการคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง (2 ข้อ) ส่วนที่ใช้สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ความถี่ในการเดินทาง และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นตัวแปรแบบแบ่งประเภท และอายุ ซึ่งเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง โดยมีลักษณะของชุดคำถามเป็นแบบเติมคำตอบและแบบเลือกตอบ (5 ข้อ) ส่วนที่ใช้ศึกษาด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ (14 ข้อ) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (11 ข้อ) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ด้านการกำกับดูแลตนเอง (6 ข้อ) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79 และส่วนที่ใช้ศึกษาความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 โดยชุดคำถามในสามส่วนสุดท้ายมีลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) เห็นด้วย (4 คะแนน) เห็นด้วยปานกลาง (3 คะแนน) ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) ใช้เกณฑ์การแปรผล 5 ระดับ คือ 4.51 - 5.00 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.51 - 4.50 หมายถึงเห็นด้วย 2.51 - 3.50 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง 1.51 - 2.50 หมายถึงไม่เห็นด้วย และ 1.00 - 1.50 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน และปรับปรุงแก้ไขก่อนดำเนินการเก็บจริง จากนั้นนำส่งลิงค์แบบสอบถามไปตามสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน (กุมภาพันธ์ - เมษายน 2565) ได้รับข้อมูลตอบกลับจำนวน 398 คน และพบว่ามิให้ผู้ให้ข้อมูลที่อายุน้อยกว่า 18 ปี และเป็นบุคคลซึ่งไม่เคยเดินทางภายในประเทศและ/หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ปี 2563 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 76 คน (19.09%) ดังนั้น ข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 (2563 - 2565) จึงมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 322 คน (80.9%)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การคำนวณค่าแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางและค่าความแปรปรวน พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อน (Hierarchical Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยเป้าหมาย และคาดการณ์หรือประเมินความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาข้อมูลสูญหาย ค่าผิดปกติ สภาวะร่วมเส้นพหุคูณ และตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอย โดยพิจารณาจากกราฟฮิสโตแกรมและ Q-Q plot พบว่าค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF มีค่าไม่เกิน 2 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัวจึงมีความเป็นอิสระต่อกัน แต่เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นเพิ่มเติมด้วยการใช้ Partial Regression Leverage Plot กลับพบว่า มีตัวแปรอิสระ 7 ตัวที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ดังนั้นตัวแปร X_2 = ความเสี่ยงจากการเดินทาง X_5 = สื่อสังคมออนไลน์ X_6 = อายุ X_7 = เพศ X_{9a} และ X_{9c} = ความถี่ในการเดินทาง ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความถี่ในการเดินทาง 6-10 เที่ยวบิน/ปี และความถี่ในการเดินทางมากกว่า 15 เที่ยวบิน/ปี กับความถี่ในการเดินทาง 1-5 เที่ยวบิน/ปี และ X_{10c} = ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกกับผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จึงไม่ถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการเดินทางทางอากาศภายในประเทศและ/หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ปี 2563 จำนวน 322 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 156 คน (48.45%) และเป็นเพศชาย 166 คน (51.55%) มีค่าเฉลี่ยรวมด้านอายุอยู่ที่ $M = 33.50$ ($SD = 9.36$) ซึ่งเพศหญิงโดยเฉลี่ยมีอายุน้อยกว่าเพศชายประมาณ 2 ปี ($M_M = 32.40$, $M_F = 34.54$) สำหรับระดับการศึกษาพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 242 คน (75.16%) ระดับปริญญาโทจำนวน 70 คน (21.74%) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน (1.86%) และระดับปริญญาเอกจำนวน 4 คน (1.24%) อีกทั้งผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทาง 1-5 เที่ยวบิน/ปี จำนวน 212 คน (65.84%) รองลงมาคือจำนวนของผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 6-10 เที่ยวบิน/ปี จำนวน 82 คน (25.47%) 11-15 เที่ยวบิน/ปี จำนวน 21 คน (6.52%) และ มากกว่า 15 เที่ยวบิน/ปี จำนวน 7 คน (2.17%) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละมิติของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศพบว่า ด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 มีระดับการรับรู้อยู่ในเกณฑ์ดีเกี่ยวกับความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน ($M = 20.57$, $S.D. = 3.31$) ความเสี่ยงจากสถานการณ์โควิด ($M = 16.45$, $S.D. = 2.9$) ความคุ้มค่าจากการเดินทาง ($M = 12.03$, $S.D. = 2.33$) และความพึงพอใจในเทคโนโลยี ($M = 8.49$, $S.D. = 1.6$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลของสถิติเชิงพรรณนาสำหรับทุกมิติของตัวแปรระดับการรับรู้ที่มีต่อการเดินทางทางอากาศ

มิติ (จำนวนข้อคำถาม)	ช่วงคะแนน	ค่ากลาง	<i>M</i>	<i>S.D.</i>	Cronbach's α
ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน (A1-A5)	5-25	15	20.57	3.31	.78
ความเสี่ยงจากสถานการณ์โควิด (A6-A9)	4-20	12	16.45	2.90	.79
ความคุ้มค่าจากการเดินทาง (A10-A12)	3-15	9	12.03	2.33	.77
ความพึงพอใจในเทคโนโลยี (A13-A14)	2-10	6	8.49	1.6	.85
ภาพรวมทุกมิติ (A1-A14)	14-70	42	57.55	8.17	.89

หมายเหตุ. $N = 322$ ค่ากลางคำนวณได้จากการนำค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของช่วงคะแนนมาบวกกันแล้วหารด้วย 2

สำหรับด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีปัจจัยด้านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหนึ่งในปัจจัยเป้าหมายพบว่าผู้โดยสารโดยรวมมีระดับการรับรู้จากสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการใช้บริการเดินทางทางอากาศเป็นอย่างดี (ดังตารางที่ 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของคำตอบทั้ง 11 ข้อ อยู่ในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย โดยคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยค่อนข้างมากกว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางทางอากาศ ($M = 4.14$, $S.D. = 0.84$) ข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีทั้งความคิดเห็นในเชิงบวกและเชิงลบ ($M = 4.13$, $S.D. = 0.79$) ผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศมีความเข้าใจเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศ ($M = 4.11$, $S.D. = 0.80$) และได้รับความรู้ใหม่ ๆ ($M = 4.08$, $S.D. = 0.85$) อีกทั้งข้อมูลที่น่าสนใจบนสื่อสังคมออนไลน์ยังเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ($M = 4.07$, $S.D. = 0.92$)

ตารางที่ 2 แสดงผลของสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับอิทธิพลจากสื่อสังคมออนไลน์

มิติ (จำนวนข้อคำถาม)	ช่วงคะแนน	ค่ากลาง	<i>M</i>	<i>S.D.</i>	Cronbach's α
อิทธิพลจากสื่อสังคมออนไลน์ (B1-B11)	11-55	33	43.97	7.72	.93

หมายเหตุ. $N = 322$ ค่ากลางคำนวณได้จากการนำค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของช่วงคะแนนมาบวกกันแล้วหารด้วย 2

ในส่วนด้านการกำกับดูแลตนเองพบว่า ผู้โดยสารประเมินว่าตนเองสามารถดูแลตัวเองได้เป็นอย่างดีในการใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19 (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของคำตอบ 5 ข้อจาก 6 ข้อ อยู่ในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองว่ามีความสามารถในการสวมใส่หน้ากากอนามัย ($M = 4.46$, $S.D. = 0.71$) รองลงมาคือเรื่องการประเมินความเสี่ยงจากการรับประทานอาหารในที่ที่มีกลุ่มคนอยู่เป็นจำนวนมาก ($M = 4.34$, $S.D. = 0.76$) การเตรียมตัวก่อนการเดินทางโดยศึกษาเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไป ($M = 4.28$, $S.D. = 0.73$) หมั่นคอยสังเกตอาการผู้โดยสารที่ร่วมเดินทาง ($M = 4.26$, $S.D. = 0.77$) และดูแลสุขภาพอนามัยในเรื่องการล้างมือให้บ่อยครั้งหากต้องมีการเดินทางทางอากาศ ($M = 4.23$, $S.D. = 0.73$) ในขณะที่ประเด็นเรื่องการรักษาระยะห่างทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี ($M = 3.43$, $S.D. = 1.17$)

ตารางที่ 3 สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการกำกับดูแลตนเองของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19

มิติ (จำนวนข้อคำถาม)	ช่วงคะแนน	ค่ากลาง	M	$S.D.$	Cronbach's α
ความสามารถในการกำกับดูแลตนเอง (C1-C6)	6-30	18	25.02	3.47	.79

หมายเหตุ. $N = 322$ ค่ากลางคำนวณได้จากการนำค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของช่วงคะแนนมาบวกกันแล้วหารด้วย 2

สำหรับความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19 พบว่าผู้โดยสารโดยรวมมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของคำตอบ 4 ข้อจาก 6 ข้อ อยู่ในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเห็นด้วยว่า การเดินทางทางอากาศเป็นการเดินทางที่รวดเร็ว ($M = 4.45$, $S.D. = 0.76$) และผู้โดยสารจะกลับมาเดินทาง หากการเดินทางทางอากาศมีขั้นตอนก่อนขึ้นเครื่องและหลังลงเครื่องยุ่งยากน้อยกว่าช่วงการระบาดของโควิด-19 ($M = 4.36$, $S.D. = 0.79$) อีกทั้งสนามบินต้นทางและปลายทางตลอดจนสายการบินมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ดี ($M = 4.36$, $S.D. = 0.77$) อย่างไรก็ตามการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพราะประทับใจในการให้บริการ กลับมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในข้อคำถามอื่น ($M = 4.03$, $S.D. = 0.81$)

ตารางที่ 4 แสดงผลของสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19

มิติ (จำนวนข้อคำถาม)	ช่วงคะแนน	ค่ากลาง	<i>M</i>	<i>S.D.</i>	Cronbach's α
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ (D1-D6)	6-30	18	25.63	3.63	.86

หมายเหตุ. $N = 322$ ค่ากลางคำนวณได้จากการนำค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของช่วงคะแนนมาบวกกันแล้วหารด้วย 2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

เนื่องจากตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย (A-B-C) ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) แต่เพราะมีตัวแปรในกลุ่ม B ไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เนื่องจากไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ส่งผลให้กลุ่มปัจจัยที่สามารถศึกษาได้มีเพียง 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ กลุ่ม A = การรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ ประกอบด้วย X_1 = ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน, X_2 = ความเสี่ยงจากการเดินทาง, X_3 = ความคุ้มค่าในการเดินทาง และ X_4 = ความพึงพอใจในเทคโนโลยี และ กลุ่ม C = การกำกับดูแลตนเอง ประกอบด้วย X_5 = ความสามารถในการดูแลตนเอง, X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง (11-15 เที่ยวบิน/ปี vs 1-5 เที่ยวบิน/ปี), X_{10a} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ต่ำกว่าปริญญาตรี) และ X_{10b} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ปริญญาโท) และเนื่องจากปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการควบคุมพฤติกรรมในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เป็นปัจจัยที่มีขนาดของอิทธิพลส่งผลตามลำดับต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อนที่มีการเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าไปอธิบายตัวแปรตามทีละกลุ่มในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยในแต่ละเซตตัวแปรด้านการรับรู้ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านการกำกับดูแลตนเองมีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศ” (ดังตารางที่ 5) ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีตัวแปร 3 ตัวแปรในกลุ่ม A และมี 2 ตัวแปรในกลุ่ม C ที่มีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้

X_1 = ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบินมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ $B_1 = 0.46$, $t(318) = 8.24$, $p < .0001$ กล่าวคือหากผู้โดยสารชาวไทยมีความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบินเพิ่มขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

X_3 = ความคุ้มค่าในการเดินทาง จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคุ้มค่าในการเดินทางมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ $B_2 = 0.31$, $t(318) = 3.64$, $p = .0003$ กล่าวคือ หากผู้โดยสารชาวไทย

มีการรับรู้ถึงความคุ้มค่าจากการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

X_4 = ความพึงพอใจในเทคโนโลยี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในเทคโนโลยีมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ $B_3 = 0.57$, $t(318) = 5.17$, $p < .0001$ กล่าวคือหากผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ถึงความพึงพอใจในเทคโนโลยีการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น

X_8 = ความสามารถในการดูแลตนเอง จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความสามารถในการดูแลตนเองมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ $B_4 = 0.39$, $t(314) = 9.08$, $p < .0001$ กล่าวคือหากผู้โดยสารชาวไทยประเมินว่าตนเองมีความสามารถในการดูแลตัวเองได้เป็นอย่างดีเมื่อต้องเดินทางทางอากาศ ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น

X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง 11-15 เทียบวิน/ปี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หากจัดการให้ตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรคงที่ที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ จะพบว่าผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 11-15 เทียบวิน/ปีโดยเฉลี่ย มีคะแนน 1.03 คะแนนสูงกว่าคะแนนความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 1-5 เทียบวิน/ปี $B_5 = 1.03$, $t(314) = 2.20$, $p = .0285$ ดังนั้นผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 11-15 เทียบวิน/ปีจะมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศมากกว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 1-5 เทียบวิน/ปี

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1

	การรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ สภาพแวดล้อมทางสังคมและการกำกับดูแลตนเอง	
ปัจจัย	B	95% CI
ค่าคงที่	3.04***	[1.30, 4.78]
X_1 = ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน	0.28***	[0.18, 0.39]
X_3 = ความคุ้มค่าในการเดินทาง	0.31***	[0.16, 0.46]
X_4 = ความพึงพอใจในเทคโนโลยี	0.35***	[0.15, 0.56]
X_8 = ความสามารถในการดูแลตนเอง	0.39***	[0.31, 0.48]
X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง (11-15 เทียบวิน/ปี vs 1-5 เทียบวิน/ปี)	1.03*	[0.11, 1.96]
X_{10a} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ต่ำกว่าปริญญาตรี)	-1.48	[-3.16, 0.19]
X_{10b} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ปริญญาโท)	0.54	[-0.01, 1.09]
ผลการวิจัย		
R^2	.69	
F	100.48***	

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน “เมื่อนำตัวแปรที่แบ่งเป็นเซตเข้าวิเคราะห์ในสมการถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อนตามลำดับกลุ่มตัวแปร A-C แต่ละลำดับขั้นของการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปร มีอิทธิพลส่งผลต่อค่าความแปรปรวนของความตั้งใจใช้บริการเดินทางทางอากาศ” (ดังตารางที่ 6) ซึ่งจากการนำตัวแปรในกลุ่ม A เข้าไปวิเคราะห์ในสมการโดยที่ไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การเข้ามามีส่วนร่วมของตัวแปรในกลุ่ม A สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $R^2 = .59$, $F(3, 318) = 156.22$, $p < .0001$ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรในกลุ่ม A (X_1 = ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน X_3 = ความคุ้มค่าในการเดินทาง และ X_4 = ความพึงพอใจในเทคโนโลยี) มีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย และเมื่อนำตัวแปรในกลุ่ม C เข้าไปวิเคราะห์ในสมการที่มีตัวแปรของกลุ่ม A อยู่ก่อนหน้า พบว่าโมเดลโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ $R^2 = .69$, $F(7, 314) = 100.48$, $p < .0001$ ดังนั้นตัวแปรที่อยู่ในกลุ่ม A และ C เมื่อรวมกันแล้วจะสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศได้ 69% นอกจากนี้ยังพบว่าค่าความแปรปรวนเฉพาะของกลุ่ม C มีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $sR^2 = .10$, $F(4, 314) = 25.32$, $p < .05$ ซึ่งค่าสถิตินี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสี่ตัวในกลุ่ม C ประกอบด้วย X_8 = ความสามารถในการดูแลตนเอง, X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง (11-15 เที่ยวบิน/ปี vs 1-5 เที่ยวบิน/ปี), X_{10a} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ต่ำกว่าปริญญาตรี) และ X_{10b} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ปริญญาโท) เมื่อรวมกันแล้วสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศได้ถึง 10% และจากการเพิ่มตัวแปรในกลุ่ม C เข้าไปในสมการยังพบว่ามีตัวแปร 2 ตัวแปรในกลุ่ม C (X_8 = ความสามารถในการดูแลตนเอง และ X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง 11-15 เที่ยวบิน/ปี) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อนเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 2

ปัจจัย	การรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ สภาพแวดล้อมทางสังคมและการกำกับดูแลตนเอง		
	Model 1 B^a	Model 2 ^b	
		B	95% CI
ค่าคงที่	7.51 ***	3.04 ***	[1.30, 4.78]
X_1 = ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน	0.46 ***	0.28 ***	[0.18, 0.39]
X_3 = ความคุ้มค่าในการเดินทาง	0.31 ***	0.31 ***	[0.16, 0.46]
X_4 = ความพึงพอใจในเทคโนโลยี	0.57 ***	0.35 ***	[0.15, 0.56]
X_8 = ความสามารถในการดูแลตนเอง		0.39 ***	[0.31, 0.48]
X_{9b} = ความถี่ในการเดินทาง (11-15 เที่ยวบิน/ปี vs 1-5 เที่ยวบิน/ปี)		1.03 *	[0.11, 1.96]
X_{10a} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ต่ำกว่าปริญญาตรี)		-1.48	[-3.16, 0.19]
X_{10b} = ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี vs ปริญญาโท)		0.54	[-0.01, 1.09]

ปัจจัย	การรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทาง ทางอากาศ สภาพแวดล้อม ทางสังคมและการกำกับดูแลตนเอง		
	Model 1 B^a	Model 2 ^b	
		B	95% CI
ผลการวิจัย			
R^2	.59	.69	
F	156.22 ***	100.48 ***	
$\otimes R^2$		.10	
$\otimes F$		25.32 **	

หมายเหตุ. $N = 322$ เซตตัวแปรถูกนำเข้ามาตามลำดับ (A-C)

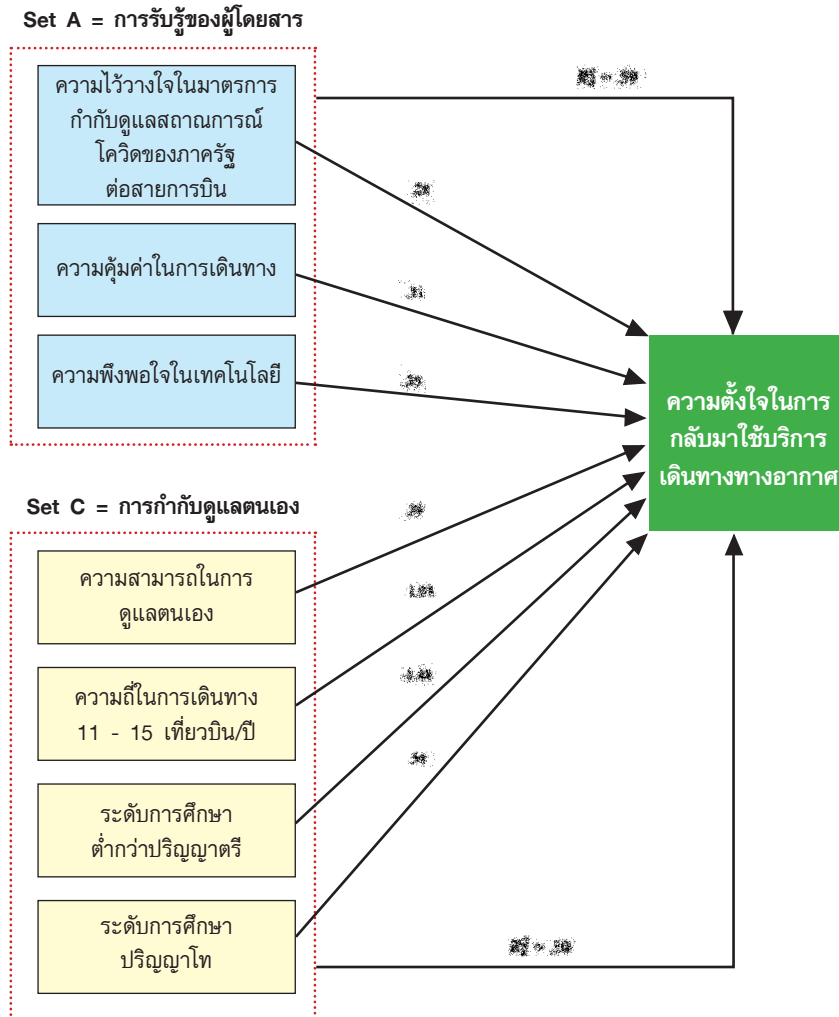
^aModel 1 แสดงขั้นตอนแรกของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อน เมื่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศถูกถดถอยออกจากเซต A = การรับรู้ของผู้ใช้บริการการเดินทางทางอากาศ (X_1 , X_3 และ X_4) ^bModel 2 แสดงขั้นตอนที่สองของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบซ้อน เมื่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศถูกถดถอยออกจากเซต C = การกำกับดูแลตนเอง (X_8 , X_{9b} , X_{10a} และ X_{10b}) โดยที่มีเซต A เข้าไปอยู่ในสมการก่อน $*p < .05$. $**p < .01$. $***p < .001$.

จากตารางที่ 6 สามารถเขียนสมการเพื่อทำนายระดับความตั้งใจของผู้โดยสารชาวไทยในการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศได้ดังนี้ $Y' = 0.28X_1 + 0.31X_3 + 0.35X_4 + 0.39X_8 + 1.03X_{9b} - 1.48X_{10a} + 0.54X_{10b} + 3.04$ สมการนี้แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน (X_1) ความคุ้มค่าในการเดินทาง (X_3) ความพึงพอใจในเทคโนโลยี (X_4) ความสามารถในการดูแลตนเอง (X_8) ความถี่ในการเดินทางทางอากาศต่อปี (X_{9b}) และระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทย (X_{10a} และ X_{10b}) สามารถนำมาใช้ในการทำนายระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19 ได้อย่างแม่นยำถึง 69% ($R^2 = .69$) โดยผลที่ได้จากการทำนายจะมีความผิดพลาดอยู่ประมาณ $RMSE = 2.04$ คะแนนจากคะแนนค่าเฉลี่ย อย่างไรก็ตามแม้ว่าสมการทำนายระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศจะมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ 31% ของค่าความแปรปรวนที่พบในความตั้งใจกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศยังไม่สามารถนำมาอธิบายค่าได้

อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2563 ถึง 2565 สามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบ (ดังภาพที่ 2) ได้ดังนี้

ภาพที่ 2 ลักษณะอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศ



จากปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศพบว่า ความไว้วางใจในมาตรการกักกันดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน ความคุ้มค่าจากการเดินทาง และความพึงพอใจในเทคโนโลยีมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเดินทางทางอากาศ กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารชาวไทยมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับความไว้วางใจในมาตรการกักกันดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน รับถึงความคุ้มค่าจากการเดินทาง และมีความพึงพอใจในเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นเท่าไร ผู้โดยสารชาวไทยก็ยังมีแนวโน้มของความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศมากขึ้นเท่านั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Song and Choi (2020) และการศึกษาของ Polat et al. (2020) ที่ได้ค้นพบว่าพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารจะเปลี่ยนแปลงไปหากผู้โดยสารมีการรับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าจากการเดินทาง ตลอดจนมีความไว้วางใจในมาตรการกักกันดูแลสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ นอกจากนี้การศึกษาของ Kim et al. (2017) ยังสนับสนุนผลการวิจัยในประเด็นเรื่องของการนำเทคโนโลยีการให้บริการเข้ามาใช้ ว่ามีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเดินทางทางอากาศอีกด้วย

สำหรับปัจจัยด้านการกำกับดูแลตนเองพบว่า หากผู้โดยสารชาวไทยมีความสามารถในการดูแลตนเองให้ปลอดภัยห่างไกลจากโรคเมื่อต้องเดินทางทางอากาศ ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการทางอากาศเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังพบว่าผู้โดยสารที่เดินทางบ่อยครั้งมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการทางอากาศมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางน้อยครั้ง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเดินทางบ่อยครั้งจะนำมาซึ่งประสบการณ์ที่ทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ได้ ประเด็นนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Bandura (1977) ที่อธิบายว่า หากบุคคลหนึ่ง ๆ มีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลนั้นจะมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการได้ อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษากลับไม่พบว่าเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการทางอากาศ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อาจมีองค์ความรู้เท่ากันเกี่ยวกับการระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจากเป็นโรคระบาดใหม่ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของเจนจิรา นาทองคำ และสุดาพร กุณทลบุตร (2561) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการศึกษาของเจนจิรา นาทองคำ และสุดาพร กุณทลบุตร ดำเนินการศึกษาในสถานการณ์ปกติ ดังนั้นความแตกต่างในระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลจึงไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจใช้บริการทางอากาศในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ได้

บทสรุปและ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศมากที่สุดในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 (2562 - 2564) คือ ปัจจัยด้านความถี่ในการเดินทาง รองลงมาคือ ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้โดยสาร ความพึงพอใจในเทคโนโลยีความคุ้มค่าในการเดินทาง และปัจจัยด้านความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบิน ตามลำดับ ซึ่งแต่ละปัจจัยสามารถนำมาอธิบายให้เห็นถึงข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการบริหารจัดการธุรกิจการบิน เพื่อสร้างความยั่งยืนและความยืดหยุ่นในดำเนินธุรกิจการบินได้ดังนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 11-15 เที่ยวบิน/ปีในช่วงโควิด-19 มีแนวโน้มกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศมากกว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 1-5 เที่ยวบิน/ปี ดังนั้นหากต้องการให้ผู้โดยสารชาวไทยกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น สายการบินจึงควรเริ่มส่งเสริมการเดินทางให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศอยู่เป็นประจำ หรือเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีการสะสมไมล์การเดินทาง เช่น กลุ่มนักเดินทางธุรกิจ เป็นต้น เพราะผู้โดยสารกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่คุ้นเคยกับการเดินทาง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมากพอที่จะกำกับดูแลตัวเอง จึงมักจะไม่ค่อยหวาดกลัวหากมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศ

2) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ยิ่งผู้โดยสารชาวไทยมีความสามารถในการดูแลตัวเองได้ดี เมื่อต้องเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19 ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าการสร้างความมั่นใจในตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการ ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้โดยสารชาวไทยมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมตนเองให้ปลอดภัยในระหว่างการเดินทางทางอากาศ จึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐและภาคเอกชนที่อยู่ใน

อุตสาหกรรมการบินที่จะช่วยส่งเสริมและสร้างความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศ ซึ่งอาจทำได้ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนการเดินทางทางอากาศในยุคปกติใหม่อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ ค้นเคย และเคยชินกับการดูแลสภาพในยุคปกติใหม่ของการเดินทางทางอากาศ

3) จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหากผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ถึงความพึงพอใจในเทคโนโลยีการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นในช่วงโควิด-19 ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคความปกติถัดไปสำหรับการเดินทางทางอากาศ ส่งผลให้ผู้โดยสารชาวไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีเทคโนโลยีให้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงจากการระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้นจึงขึ้นอยู่กับสายการบินและสนามบิน ที่จำเป็นต้องมีการเร่งนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อลดจุดที่มีการสัมผัสร่วมกัน เช่น พื้นที่ตรวจบัตรโดยสาร พื้นที่ตรวจคนเข้าเมือง และพื้นที่พักรอก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งข้อแนะนำนี้ยังสอดคล้องกับคำแนะนำของ Serrano and Kazda (2020)

4) จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า หากผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ถึงความคุ้มค่าจากการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นด้วย ผลการวิจัยนี้กล่าวเป็นนัยว่า การรับรู้ถึงความคุ้มค่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ผู้โดยสารชาวไทยใช้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจกลับมาเลือกใช้บริการเดินทางทางอากาศ ซึ่งส่วนใหญ่การประเมินความคุ้มค่าจะเกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ และมีการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียจากประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมา โดยความคุ้มค่าที่ผู้โดยสารพิจารณามักจะมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของแต่ละสายการบิน (Huang, 2010; Kim, 2014) ดังนั้น หากต้องการให้ผู้โดยสารชาวไทยกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นในช่วงโควิด-19 สายการบินจึงควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศได้ เช่น มาตรการให้บริการแบบเว้นระยะห่างทางสังคมโดยที่ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัดหรือไร้ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ หรือระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกัน

5) จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ายิ่งผู้โดยสารชาวไทยมีความไว้วางใจในมาตรการกำกับดูแลสถานการณ์โควิดของภาครัฐต่อสายการบินมากขึ้น ผู้โดยสารชาวไทยจะมีแนวโน้มของความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยนี้กล่าวเป็นนัยว่า ผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญกับมาตรการกำกับดูแลของรัฐที่มีต่อสายการบิน เพราะมาตรการที่ดีที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง เห็นเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในระหว่างการเดินทางทางอากาศจะช่วยสร้างความมั่นใจ และก่อให้เกิดเป็นความไว้วางใจในการเดินทางของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ดังนั้นหากต้องการให้ผู้โดยสารชาวไทยกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นในช่วงโควิด-19 ภาครัฐจำเป็นต้องมีมาตรการที่เป็นรูปธรรมชัดเจนในการให้สายการบินดำเนินการให้บริการอย่างปลอดภัยทางไกลโรค

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอิทธิพลของกลุ่มปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยมีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศมากกว่าปัจจัยด้านการกำกับดูแลตนเอง ดังนั้น การพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินธุรกิจการบินในช่วงโควิด-19 จึงควรมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่ดีต่อรูปแบบการให้บริการเดินทางทางอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

- เจนจิรา นาทองคำ, และ สุดาพร กุณทลบุตร. (2561). อิทธิพลของปัจจัยทางการตลาดต่อความตั้งใจในการใช้บริการเช่าของสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 3(3), 50-61.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). *แผนวิสาหกิจของ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560 - 2565) ฉบับทบทวน*. <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER007/GENERAL/DATA0000/00000119>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564, 1 พฤษภาคม). *รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2563*. <https://www.caat.or.th/th/archives/57599>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). COVID-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย. *Tourism Economic Review*, 1(4), 1-68. <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Amaro, S., & Duarte, P. (2013). Online travel purchasing: A literature review. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 30(8), 755-785. <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.835227>
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-Hall.
- Cahyanto, I., Wiblishauer, M., & Pennington-Gray, L. (2016). The dynamics of travel avoidance: The case of Ebola in the U.S. *Tourism Management Perspectives*, 20, 195-203. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.004>
- Chaney, R. A., Bernard, L. A., & Wilson, A. R. B. (2013). Characterizing active transportation behavior among college students using the theory of planned behavior. *International Quarterly of Community Health Education*, 34(3), 283-294. <https://doi.org/10.2190/IQ.34.3.f>
- Chen, C. F., & Wu, T. F. (2016). Exploring passenger preferences in airline service attributes: A note. *Journal of Air Transport Management*, 15(1), 52-53. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2008.07.005>
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Conner, M., & Armitage, C. J. (1998). Extending the theory of planned behavior: A review and avenues for further research. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1429-1464. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01685.x>

- De Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, Article 100121. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100121>
- Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2021). COVID-19 pandemic and prospects for recovery of the global aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 92(2), Article 102022. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102022>
- Escobar-Rodriguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). Online purchasing tickets for low-cost carriers: An application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. *Tourism Management*, 43, 70–88. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.01.017>
- Han, H., Lee, S., & Lee, C. K. (2011). Extending the theory of planned behavior: Visa exemptions and the traveler decision-making process. *Tourism Geographies*, 13(1), 45–74. <https://doi.org/10.1080/14616688.2010.529930>
- Huang, Y. K. (2010). The effect of airline service quality on passengers' behavioral intentions using SERVQUAL scores: A Taiwan case study. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 8, 2330–2342. https://www.jstage.jst.go.jp/article/easts/8/0/8_0_2330/_pdf
- International Air Transport Association (IATA). (2020). *Aviation data & digital webinar series episode 4 (build resilience)*. <https://www.iata.org/contentassets/8d3df7de4434482e9e831b5de5fcd1db/addws-s1e4-master-deck.pdf>
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2021a). *Take-off: Guidance for air travel through the COVID-19 public health crisis* (3rd ed.). Author.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2021b). *Effects of novel coronavirus (COVID-19) on civil aviation: Economic impact analysis*. https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID-19/ICAO__Coronavirus__Econ__Impact.pdf
- Kim, C., Cheon, H. S., Choi, K., Joh, H. C., & Lee, J. H. (2017). Exposure to fear: Changes in travel behavior during MERS outbreak in Seoul. *Journal of Civil Engineering*, 21, 2888–2895. <https://doi.org/10.1007/s12205-017-0821-5>
- Kline, B. R. (2005). *Principles and practice of structural equation modelling* (2nd ed.). Le Jacq.
- Lien, C. H., Hsu, M. K., Shang, J. Z., & Wang, S. W. (2019). Self-service technology adoption by air passengers: A case study of fast air travel services in Taiwan. *The Service Industries Journal*, 41(9-10), 1–25. <https://doi.org/10.1080/002642069.2019.1569634>
- Lin, T. T., & Bautista, J. R. (2016). Predicting intention to take protective measures during haze: The roles of efficacy, threat, media trust, and affective attitude. *Journal of Health Communication*, 21(7), 790–799. <https://doi.org/10.1080/10810730.2016.1157657>

- Lowrey, W. (2004). Media dependency during a large-scale social disruption: The case of September 11. *Mass Communication & Society*, 7(3), 339–357. https://doi.org/10.1207/s15327825mcs0703__5
- Mohammed, M. J. A., Boshra, A. A., Fahmi, H. F., & Nabil, S. S. S. (2021). Risk perceptions of COVID-19 and its impact on precautionary behavior: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, 104(8), 1860–1867. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399121001233>
- Negara, D. J., Ferdinand, F., Meitiana, M., Astuti, M. H., Anden, T., Sarlawa, R., & Mahrita, A. (2021). Knowledge sharing behavior in Indonesia: An application of planned behavior theory. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(3), 1053–1064. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.1053>
- Park, J. W., Robertson, R., & Wu, C. L. (2006). Modelling the impact of airline service quality and behavioural intentions. *Transportation Planning and Technology*, 29(5), 359–381. <https://doi.org/10.1080/03081060600917686>
- Peric, G., Dramicanin, S., & Conic, M. (2021). The impact of Serbian tourists' risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Tourism Research*, 27(1), 1-22. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v27i.2125>
- Polat, I., Erdogan, D., & Sesliokuyucu, S. (2020). Airline passengers' travel intention in the COVID-19 era. *International Applied Social Sciences Congress In IV. International applied social sciences congress* (pp. 602–612). International Applied Social Sciences Congress. <http://openaccess.kavram.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12569/528/602-612.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saha, G. C., & Theingi, T. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 350–372. <https://doi.org/10.1108/09604520910955348>
- Schniederjans, D. G., & Starkey, C. M. (2014). Intention and willingness to pay for green transportation: An empirical examination. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 31, 116–125. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2014.05.024>
- Serrano, F., & Kazda, A. (2020). The future of airport post COVID-19. *Journal of Air Transport Management*, 89, Article 101900. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101900>
- Shamshiripour, A., Rahimi, E., Shabanpour, R., & Mohammadian, K. A. (2020). How is COVID-19 reshaping activity-travel behavior? Evidence from a comprehensive survey in Chicago. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7, Article 100216. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100216>

- Sobieralski, B. J. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, Article 100123. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100123>
- Sohn, H. K., Lee, T. J., & Yoon, Y. S. (2016). Relationship between perceived risk, evaluation, satisfaction, and behavioral intention: A case of local-festival visitors. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 33(1), 28–45. <https://doi.org/10.1080/10548408.2015.1024912>
- Song, K. H., & Choi, S. (2020). A study on the behavioral change of passengers on sustainable air transport after COVID-19. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21), Article 9207. <https://doi.org/10.3390/su12219207>
- United Nations World Tourism Organization. (2020, May 31). *Restrictions on tourism travel starting to ease but caution remains*. <https://www.unwto.org/news/COVID-19-restrictions-on-tourism-travel>.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>