

การรับรู้ความเสี่ยงของผู้โดยสารชาวไทยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19

The Impact of Perceived Risk of Thai Passengers on Air Travel Decision Making During COVID-19 Pandemic

เมทินี วงศ์ธราวัฒน์^{1*} กฤษณะ กลิ่นเทียน² พิมพ์ภา รูปสมดี² สรัลชนา พิวณเธร² สุภัชราพร แก้วน้อย² และสุรภา กาฬศรี²

Maytinee Vongtharawat^{1*} Kitsana Klintean² Pimprapa Roobsomdee² Saranchana Phewnen² Supatcharaporn Kaewnoi² and Surapa Kalasri²

Received: August 29, 2022; Revised: September 26, 2022; Accepted: September 28, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของผู้โดยสารชาวไทยในการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยจำนวน 400 คน ที่เคยเดินทางหรือมีแนวโน้มที่จะเดินทางในอนาคตโดยสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหรือสายการบินต้นทุนต่ำ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิจากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 คือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจ เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 จากผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิพบว่า ตัวแบบสามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้ถูกต้องร้อยละ 64.8

คำสำคัญ : การรับรู้ความเสี่ยง; การตัดสินใจเดินทางทางอากาศ; โควิด-19

¹ คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นครปฐม

² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นครปฐม

¹ Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University, Nakhon Pathom

² Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Nakhon Pathom

* Corresponding Author, Tel. 08 3134 7030, E - mail: meemay05@gmail.com

Abstract

The objective of this research was to study the influence of perceived risk factors of Thai passengers when making air travel decisions in during COVID-19. In addition, the relationship between perceived risk factors and air travel decision-making was investigated. The sample population consisted of Thai air passengers who had traveled or were likely to have a trip with full service carriers or low-cost carriers. The statistics tools for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and binary logistic regression. The findings showed that in the COVID-19 pandemic, air travel decision making was influenced with physical, social, financial and time perceived risks at statistical significant level of 0.05. On the other hand, performance and psychological perceived risks had no relationship with the decision to use air transportation. The results of binary logistic regression analysis revealed that the model could predict 64.8 % of air travel decision making during COVID-19.

Keywords: Perceived Risk; Air Travel Decision; COVID-19

บทนำ

การขนส่งทางอากาศเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการบินที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ รูปแบบการขนส่งที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว คุณลักษณะที่โดดเด่นของการเดินทางด้วยอากาศยานคือ ใช้เวลาในการเดินทางเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น ในระยะทางไกล สามารถเข้าถึงพื้นที่ทุรกันดาร ทั้งยังเป็นรูปแบบการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุดและถึงจุดหมายปลายทางได้ตามเวลาที่กำหนด จึงได้รับความนิยมในทุกภูมิภาคทั่วโลกและเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2564) การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้โดยสารตระหนักถึงสุขอนามัยและความปลอดภัย ผู้โดยสารต่างกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความต้องการด้านสุขอนามัยในการขนส่งสาธารณะซึ่งส่งผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเดินทาง ผู้โดยสารไม่เต็มใจที่จะเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องจากการสั่งห้ามการเดินทางโดยรัฐบาล รวมถึงความกังวลเกี่ยวกับการแพร่เชื้อไวรัส ตลอดจนการเดินทาง (Abdullah, M. et al., 2020) ความเชื่อมั่นของผู้เดินทางทางอากาศลดลงสู่ระดับต่ำสุด โดยร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสำรวจของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ระบุว่าผู้โดยสารจะใช้เวลารอ 6 เดือน หรือมากกว่าก่อนที่จะพิจารณาเดินทางทางอากาศ (IATA, 2020a) จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเดินทางในระดับบุคคลตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษานี้มุ่งเน้นผลกระทบของความเสี่ยงและผลลัพธ์ที่รับรู้ความเสี่ยงของการติดเชื้อมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและความถี่ในการเดินทาง (Parady, G. et al., 2021) เมื่อพิจารณาว่าเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตมากกว่าไข้หวัดใหญ่หรือโรคปอดบวม ส่งผลให้การรับรู้ต่อการติดเชื้อของผู้โดยสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมตัดสินใจวางแผนการเดินทาง (Basar, O. B., 2020) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้การเดินทางมีมาตรการเพิ่มเติมและเกิดความเสี่ยงในการเดินทางเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารจำเป็นต้องใช้รูปแบบการขนส่งทางอากาศต่อไป เพื่อผลประโยชน์สูงสุดด้านการเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง จะเห็นได้ว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่มุ่งพิจารณาว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจเลือกเดินทางของผู้โดยสารในบริบทของ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากความสำคัญดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศ ดังนั้น สายการบินและท่าอากาศยานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เชิงการจัดการ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบริการของสายการบินและท่าอากาศยานในการเสริมสร้างความมั่นใจ ด้านความปลอดภัยในการเดินทางแก่ผู้โดยสารต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เป็นตัวแปรในการวิจัยพฤติกรรมการรับรู้ของผู้บริโภคเพื่ออธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและการตัดสินใจโดยสัญญาตามต่อความเสี่ยง (Cui, F. N. et al., 2016) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อปี ค.ศ. 1960 Bauer, R. A. (Bauer, R. A., 1960) ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการตลาดเพื่อศึกษาพฤติกรรม การรับรู้ของผู้บริโภค พบว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในแง่ที่ว่ากระทำใด ๆ ของผู้บริโภคก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้อย่างแน่นอนและอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ (Hasan, M. K. et al., 2017) การวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคกำหนดการรับรู้ความเสี่ยงในแง่ของความไม่แน่นอนและผลที่ตามมา การรับรู้ความเสี่ยงจะเพิ่มระดับความไม่แน่นอนตลอดจนโอกาสของผลกระทบเชิงลบในการซื้อสินค้าหรือบริการ หรือการตัดสินใจเลือกเดินทาง (Zhan, L. et al., 2020) ในงานวิจัยนี้ทำการศึกษาตัวแปรเชิงสาเหตุ คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกายภาพ ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 โดยสรุปปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางสุขภาพกายและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้โดยสาร อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม การเจ็บป่วย โรคระบาด และปัจจัยอื่นที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายส่วนบุคคลที่เกิดจากการเดินทางทางอากาศ ความเป็นไปได้ที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ความไม่มั่นคงจากการก่อการร้าย สภาพแวดล้อมและสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง หรือความเป็นไปได้ที่การเดินทางจะนำไปสู่อันตรายทางกายภาพหรือการบาดเจ็บ (Karl, M. and Schmude, J., 2017) แนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวกลัวการติดเชื้อขณะเดินทางไปต่างประเทศ (Artuğer, S., 2015) นักท่องเที่ยวที่มีความกังวลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม ทัศนคติ และการตัดสินใจเลือกเดินทางในการเดินทางกลับมาเที่ยวอีกครั้ง (Hasan, M. K. et al., 2017) จากผลงานวิจัยพบว่า การนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Hashim, N. A. et al., 2018) เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวภายในประเทศตัดสินใจเลือกเดินทางในประเทศมาเลเซีย เนื่องจากการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางในประเทศมาเลเซีย โดยการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเดินทางซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (Hashim, N. A. et al., 2019) ทั้งนี้มีการศึกษาจำนวนจำกัดเกี่ยวกับภัยคุกคามของโรคที่เป็นความเสี่ยงทางกายภาพต่อความตั้งใจที่จะเดินทาง ตั้งแต่การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งได้ประกาศเป็นโรคระบาดทั่วโลกโดยองค์การอนามัยโลก เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2020 (Neuburger, L. and Egger, R., 2020) ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยยืนยันว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเดินทางในอนาคต และการเลือกเดินทางไปประเทศปลายทางหลังจากได้รับผลกระทบจากการระบาดใหญ่จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (Bhati, A. S. et al., 2020; Falahuddin, A. F. et al., 2020)

2) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) คือ ความเป็นไปได้จากการที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเดินทางทางอากาศในการเดินทางไปยังพื้นที่ต่าง ๆ จะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ทางสังคมของผู้โดยสาร ทำให้บุคคลรอบข้างมีความรู้สึกด้านลบหรือรู้สึกผิดหวังต่อตัวผู้โดยสาร อาจเกิดขึ้นเมื่อการเลือกผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยวส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ทางสังคมของนักท่องเที่ยวและเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อเพื่อนและครอบครัว (Khasawneh, M. S. and Alfandi, A. M., 2019) และความสัมพันธ์ที่โดดเด่นต่อการตัดสินใจและความตั้งใจในการเดินทาง (Hasan, M. K. et al., 2017) การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีนัยสำคัญเมื่อพบตัวแปรของระดับความเครียดเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพบว่าความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางมากที่สุด (Falahuddin, A. F. et al., 2020) อิทธิพลของความเสี่ยงด้านสังคมที่รับรู้มีความสัมพันธ์ต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (Matiza, T. and Slabbert, E., 2021) ตลอดจนการรับรู้ผลกระทบของความเสี่ยงด้านสังคมมีผลกระทบด้านลบต่อการเลือกเดินทางและภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทาง (Jiang, X. et al., 2022)

3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเป็นไปได้ที่ผู้โดยสารจะต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงิน ทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ประมาณการไว้ ด้วยสาเหตุจากการที่เที่ยวบินถูกเลื่อนหรือยกเลิกจากสถานการณ์โควิด-19 จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนตั๋วเพื่อเลื่อนวันและเวลาในการเดินทาง อาจทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงินเนื่องจากต้นทุนแอบแฝงทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ประมาณการสำหรับซื้อผลิตภัณฑ์แต่ละครั้ง หรือการที่ผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่างับจำนวนเงินที่จ่ายไป (Zhang, K. et al., 2020) ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ความเสี่ยงด้านการเงินในหมู่นักท่องเที่ยวชาวเซอร์เบีย ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจเดินทางในช่วงการระบาดของโควิด-19 ในแง่ของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวโดยความเสี่ยงในการเดินทางส่งผลเสียต่อการวางแผนเดินทางไปยังต่างประเทศ (Falahuddin, A. F. et al., 2020; Perić, G. et al., 2021)

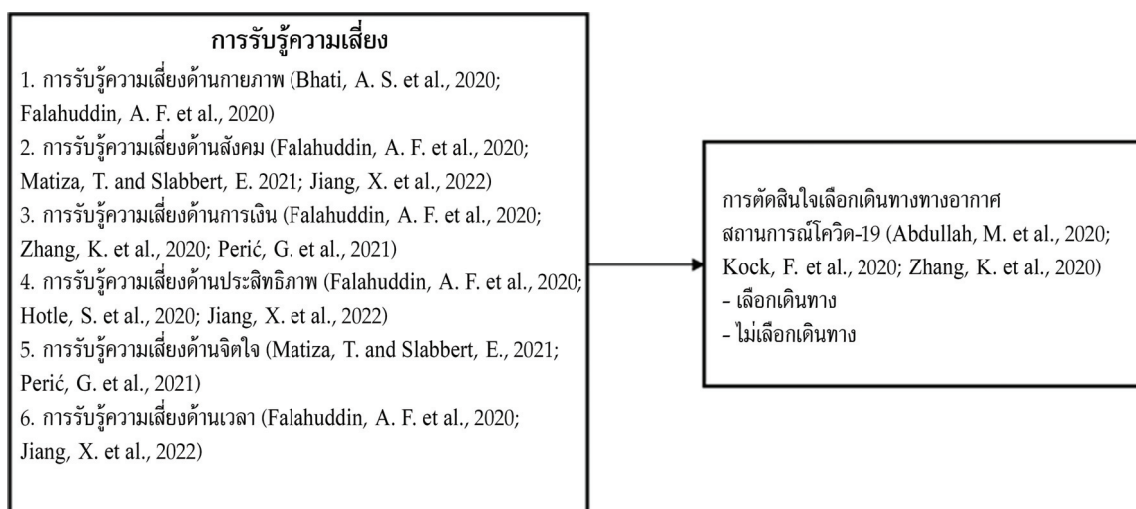
4) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) คือ โอกาสที่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวไม่สามารถดำเนินกิจกรรมบริการได้ตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง เนื่องจากผู้ให้บริการไม่สามารถส่งมอบบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจที่เกิดจาก ความบกพร่องจากการบริการ (Garg, A., 2015) ยิ่งไปกว่านั้นความกังวลของลูกค้าต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวข้องกับโอกาสที่ผลิตภัณฑ์ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานที่ผู้รับบริการตั้งใจว่าจะได้รับจากการซื้อ เนื่องจากผู้ให้บริการขาดข้อมูลสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจึงไม่สามารถจัดสรรผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการจำเป็นของลูกค้าเป็นรายบุคคล (Ma, L. et al., 2019) หากพิจารณาถึงบริบทการเดินทางทางอากาศ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพจะเกิดขึ้น หากคุณภาพของกิจกรรมบริการของท่าอากาศยานหรือสายการบินไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสาร เช่น การยกเลิกหรือเลื่อนเที่ยวบินโดยที่สายการบินไม่ได้แจ้งเตือนล่วงหน้า ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจโดยอาจเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่สามารถทดแทนการเดินทางทางอากาศได้ (Hotle, S. et al., 2020) นอกจากนี้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจในการเดินทางและภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทาง (Falahuddin, A. F. et al., 2020; Jiang, X. et al., 2022)

5) ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological Risk) คือ การที่บุคคลเกิดความเครียดและรู้สึกกังวลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือการใช้บริการภายในท่าอากาศยาน หรือบริการของสายการบินที่อาจทำให้ได้รับเชื้อโควิด-19 จากการใช้บริการ อาจเกิดจากการสัมผัสสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความรู้สึกตึงเครียด กังวล เหนื่อยจากการที่ผู้โดยสารซื้อผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวแล้วทำให้เสียความภาคภูมิใจในตนเอง เสียภาพลักษณ์ และได้รับปฏิกริยาในทางลบจากผู้อื่น (Rezaei, S. et al., 2016) หรือความเป็นไปได้ที่การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ส่งผลเสียต่อความสงบของจิตใจหรือการรับรู้ในตนเอง (Lenggogeni, S., 2015) หากการเดินทางที่มาจากต้นทางหรือจุดหมายปลายทางที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 สูง รวมถึงระหว่างการเดินทางผู้โดยสารอาจเกิดความเครียดหรือกังวลต่อการติดเชื้อโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อจิตใจ ความเสี่ยงด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความตึงเครียด ความกังวล และความรู้สึกไม่สบายใจในการเดินทางท่องเที่ยวช่วงโควิด-19 จะลดทอนความปลอดภัยในการเดินทางระหว่างประเทศ (Matiza, T. and Slabbert, E., 2021; Perić, G. et al., 2021)

6) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ ความเสี่ยงที่ผู้โดยสารจะเสียเวลาที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการทำงานที่ผิดพลาด หรือกระบวนการที่เข้มงวดรัดกุม ความเป็นไปได้ที่การเดินทางจะใช้เวลาานหรือความเป็นไปได้ ที่ผู้โดยสารจะเสียเวลาหรือความสะดวกในการรับบริการที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง (Villac'e-Molinero, T. et al., 2021) ผู้โดยสารอาจเสียเวลาจากการตรวจสอบเอกสารการเดินทางที่ใช้เวลานานหรือเสียเวลาจากเที่ยวบินถูกยกเลิกและต้องรอเที่ยวบินถัดไป เมื่อถึงปลายทางผู้โดยสารอาจต้องกักตัวตามมาตรการกักกันสำหรับโควิด-19 และผู้โดยสารกังวลว่าต้องพักอยู่ที่จุดหมายปลายทางนานขึ้นเนื่องจากการปิดประเทศอย่างกะทันหัน เช่นเดียวกับหลายประเทศที่เกิดขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากติดอยู่ในต่างประเทศเป็นเวลา 2 - 3 สัปดาห์หรือหลายเดือน (Falahuddin, A. F. et al., 2020; Jiang, X. et al., 2022)

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจ เมื่อผู้ใช้บริการเริ่มเกิดความต้องการในช่วงแรก ผู้ใช้บริการยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดการบริการ ทำให้มีระดับความเสี่ยงที่สูงเกินไป ผู้ใช้บริการจึงไม่อาจตัดสินใจ เลือกกิจกรรมการบริการได้ ทำให้ต้องหาวิธีการลดความเสี่ยงโดยการแสวงหาข้อมูลจากสื่อโฆษณา ความเห็นหรือประสบการณ์จากคนที่รู้จัก หรือข้อมูลจากองค์การซึ่งทำให้ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการลดลงและนำไปสู่ การตัดสินใจใช้บริการ (Choe, Y. and Kim, H., 2021)

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการตัดสินใจโดยมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) โดยนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ผลลัพธ์ของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงจากการเดินทางท่องเที่ยวในระดับสูง ทำให้เกิดการลดจำกัดหรือหลีกเลี่ยงการกิจกรรมที่ต้องเดินทางออกนอกประเทศ สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์การเดินทาง รูปแบบการขนส่ง ระยะเวลาเพื่อเข้าถึงจุดหมายปลายทาง (Abdullah, M. et al., 2020; Shakibaei, S. et al., 2021) ต่อรูปแบบการท่องเที่ยวในอนาคตที่ได้วางแผนการเดินทางล่วงหน้า (Zenker, S. and Kock, F., 2020; Bae, S. Y. and Chang, P. J., 2021) ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวเกิดอาการหวาดระแวงที่ต้องพบเจอชาวต่างชาติขณะเดินทางไปต่างประเทศ หรือการดำเนินกิจกรรมที่ต้องรวมกลุ่มระหว่างการเดินทาง เช่น การรับประทานอาหาร การจับจ่ายซื้อของ การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้เกิดความเสี่ยงจากการติดต่อสัมผัสระหว่างกันและการแพร่เชื้อโควิด-19 (Kock, F. et al., 2020) นอกจากนี้ผลงานวิจัยพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงของการเดินทางในช่วง COVID-19 จากกลุ่มที่ตระหนักถึงการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูงจะส่งผลตอบสนองโดยตรงต่อภาวะทางอารมณ์ คือ กลุ่มหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Aversion) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เกรงกลัวต่อความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพซึ่งส่งผลกระทบถึงการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินโดยรู้สึกว่าการเดินทางและค่าบริการมีราคาไม่เหมาะสมและสูงเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่จะได้รับระหว่างการเดินทางช่วง COVID-19 จึงตัดสินใจชะลอหรืองดเว้นการเดินทาง (Zhang, K. et al., 2020) จากปัจจัยสาเหตุดังกล่าว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องลดระดับความเสี่ยง โดยรับประกันความปลอดภัยจากการใช้บริการซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ระดับความเสี่ยงที่ลดลงในขณะเดียวกัน รัฐบาล ทำอากาศยาน ธุรกิจสายการบิน ภาคสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละประเทศได้ออกกฎระเบียบและมาตรการสำหรับผู้มีความจำเป็นต้องเดินทางตามแนวทางการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosecurity) ของการขนส่งทางอากาศ เพื่อลดความเสี่ยงทางกายภาพและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อ COVID-19 (IATA, 2020b) จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยเดินทางทางอากาศโดยเครื่องบินและผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเดินทางในอนาคตในสถานการณ์โควิด-19

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยเดินทางทางอากาศโดยเครื่องบินและผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเดินทางในอนาคตในสถานการณ์โควิด-19 แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Cochran, W. G. (Cochran, W. G., 1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยทั้งหมด 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน 2565 ด้วยการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในเฟสบุ๊กของกลุ่มนักเดินทางท่องเที่ยว และส่งข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ให้เจ้าหน้าที่สายการบินและท่าอากาศยาน ซึ่งเคยเป็นผู้ควบคุมฝึกงานของนิสิตช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้โดยสารชาวไทยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าหรือมาตราช่วง (Interval Scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศ ในสถานการณ์โควิด-19 เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 2 ข้อ และส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ในสังกัดสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินจำนวน 3 ท่าน ร่วมพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยวัดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่ามากกว่า 0.50 (ประสพชัย, 2553) แสดงถึงเครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรงอยู่ในระดับดีมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทดสอบ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.929 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีค่าความเชื่อมั่นสูงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา, 2561)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าวิเคราะห์ด้วยวิธี Enter เป็นเทคนิควิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการในขั้นตอนเดียว โดยผู้ใช้ต้องเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือควรอยู่ในสมการถดถอยโลจิสติก สามารถพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ Significance ของสถิติทดสอบหรืออาศัยการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้นเป็นพื้นฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 279 คน ร้อยละ 69.75 มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 280 คน ร้อยละ 70.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 307 คน ร้อยละ 76.75 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 231 คน ร้อยละ 57.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 171 คน ร้อยละ 42.75

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้โดยสารชาวไทยต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19

การรับรู้ความเสี่ยง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.86	0.943	รับรู้ความเสี่ยงมาก
ความเสี่ยงด้านสังคม	3.76	0.878	รับรู้ความเสี่ยงมาก
ความเสี่ยงด้านการเงิน	4.00	0.825	รับรู้ความเสี่ยงมาก
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	3.82	0.876	รับรู้ความเสี่ยงมาก
ความเสี่ยงด้านจิตใจ	3.90	0.908	รับรู้ความเสี่ยงมาก
ความเสี่ยงด้านเวลา	4.08	0.810	รับรู้ความเสี่ยงมาก
รวม	3.90	0.701	รับรู้ความเสี่ยงมาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้โดยสารชาวไทยต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับรับรู้ความเสี่ยงมากทุกตัวแปร โดยการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านกายภาพ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และความเสี่ยงด้านสังคม ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19

ตัวแปร: การรับรู้ความเสี่ยง	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Phy)	.387	.161	5.800	1	.016	1.473
ความเสี่ยงด้านสังคม (So)	-.792	.201	15.446	1	.000	.453
ความเสี่ยงด้านการเงิน (Fi)	-.402	.203	3.923	1	.048	.669
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Per)	.184	.184	1.001	1	.317	1.202
ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psy)	-.382	.199	3.696	1	.055	.682
ความเสี่ยงด้านเวลา (Ti)	.519	.230	5.084	1	.024	1.680
Constant	2.172	.650	11.150	1	.001	8.772

Chi-square = 44.212, df = 6, Sig. = .000

-2 Log likelihood = 497.993^a

Nagelkerke R Square = .141

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกพบว่าค่า Chi-square ของโมเดลเท่ากับ 44.212 (Sig. = .000) แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมโดยปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 อย่างน้อยหนึ่งปัจจัย ค่า -2 Log Likelihood เท่ากับ 497.993 แสดงว่าการโลจิสติกมีความเหมาะสมในการทดสอบนัยสำคัญ และค่า Nagelkerke R Square แสดงตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 14.1 ทั้งนี้ ตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ของผู้โดยสารชาวไทยมี 4 ตัวแปร คือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Phy) การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม (So) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน (Fi) และการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา (Ti) ในขณะเดียวกัน ไม่พบระดับนัยสำคัญของการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Per) และการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psy) แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ของผู้โดยสารชาวไทย

เมื่อพิจารณาค่า Exp(B) หรือค่า Odds Ratio แสดงถึงน้ำหนักหรือความสำคัญของตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ค่า Odds Ratio ของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา (Ti) มีค่ามากที่สุด (1.680) รองลงมาคือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Phy = 1.473) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน (Fi = 0.669) และการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม (So = 0.453) ตามลำดับ หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ของผู้โดยสารชาวไทยมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน และการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโลจิสติก Exp(B) สามารถเขียนสมการถดถอยโลจิสติกได้ดังนี้

$$Y = 2.172 + 0.387(\text{Phy}) - 0.792(\text{So}) - 0.402(\text{Fi}) + 0.519(\text{Ti})$$

ตารางที่ 3 การพยากรณ์โอกาสการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19

การตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศ ในสถานการณ์โควิด-19	การพยากรณ์โอกาส การตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศ ในสถานการณ์โควิด-19		การพยากรณ์ (ร้อยละ)
	เลือก	ไม่เลือก	
เลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19	71	94	43.0
ไม่เลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19	47	188	80.0
รวม			64.8

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ในการพยากรณ์ จากผลการจำแนกค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม จากข้อมูลตัวอย่างหรือความน่าจะเป็นของการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ถ้ามีค่า 1 จำแนกว่าผู้โดยสารเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ถ้ามีค่า 0 จำแนกว่าผู้โดยสารไม่เลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแบบสามารถพยากรณ์การเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้ถูกต้องร้อยละ 43.0 และพยากรณ์การไม่เลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้ถูกต้องร้อยละ 80.0 หากพิจารณาในภาพรวม จะเห็นได้ว่าตัวแบบสามารถจำแนกการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ได้ถูกต้องร้อยละ 64.8

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน และการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) จากผลงานวิจัยในอดีตแสดงถึงความเสี่ยงทางกายภาพของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทัศนคติ และการตัดสินใจเลือกเดินทางกลับมาท่องเที่ยวตั้งแต่ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 (Hasan, M. K. et al., 2017) โดยนักท่องเที่ยวในประเทศรับรู้ความเสี่ยงทางกายภาพควบคู่ไปกับความเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย อาชญากรรม และการก่อการร้าย จึงส่งผลต่อความตั้งใจของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปเยือนประเทศมาเลเซีย (Hashim, N. A. et al., 2019) หลังจากการระบาดใหญ่ของโควิด-19 พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการเดินทางในอนาคต (Falahuddin, A. F. et al., 2020) เนื่องจากนักท่องเที่ยวมองว่าการเดินทางไม่มีความปลอดภัยหรือมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากการได้รับเชื้อโควิด-19 ระหว่างขั้นตอนการใช้บริการ การสัมผัสสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานหรือสายการบิน หรือ

การติดเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีสุขภาพร่างกายที่อ่อนแอลง (Matiza, T. and Slabbert, E., 2021) อย่างไรก็ตาม จากผลงานวิจัยนี้คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลช่วงที่ผู้โดยสารชาวไทยได้รับวัคซีนเข็มที่ 3 ป้องกันโควิด-19 ตลอดจนท่าอากาศยานและสายการบิน ได้ดำเนินแนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ตามมาตรการความปลอดภัยสำหรับองค์กร (COVID Free Setting) ตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) จึงทำให้ค่า $\text{Exp}(B)$ ของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพเท่ากับ 1.473 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้โดยสารรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น เนื่องจากท่าอากาศยานและสายการบินได้ดำเนินตามเงื่อนไขการจัดระบบองค์กรตามมาตรการป้องกันโรคตามที่ราชการกำหนด จึงสร้างความเชื่อมั่นและลดความรู้สึกเสี่ยงด้านกายภาพลงได้ (Lamb, T. L. et al., 2021) โดยผู้โดยสารทราบวิธีการปฏิบัติตัวขณะเดินทางทางอากาศ ระหว่างการใช้บริการที่ท่าอากาศยานและสายการบินได้อย่างปลอดภัย ในขณะที่ท่าอากาศยานและสายการบินของประเทศต่าง ๆ ได้ปรับปรุงแนวปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างเคร่งครัดเพื่อการขนส่งทางอากาศที่สามารถรับขนได้เต็มความจุของยานพาหนะภายใต้ การควบคุมอย่างเข้มงวดตามมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขสำหรับการขนส่งทางอากาศของแต่ละประเทศ พร้อมกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ตามผลการวิจัยที่แสดงถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยนำโมเดล TOURIST มาปรับใช้ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่ทันสมัยด้วยระบบการวิจัยและการวางแผน การกำหนดราคาผ่านระบบการสำรองและการชำระเงินที่ถูกต้อง การเน้นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาทักษะการให้บริการและความสุภาพของพนักงาน ตลอดจนการให้ข้อมูลด้านการระงับภัยทางการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว (Hashim, N. A. et al., 2019)

2) ผลการวิจัยพบว่า ค่า $\text{Exp}(B)$ ของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมเท่ากับ 0.453 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้โดยสารรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ลดลง จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางมากที่สุด โดยระดับความเครียดเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง (Falahuddin, A. F. et al., 2020) ทั้งนี้การเดินทางทางอากาศในช่วงโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางสังคม ทำให้ผู้ร่วมเดินทางเกิดความรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องใกล้ชิดกับผู้โดยสาร หรือบุคคลรอบข้างไม่สนับสนุนการเดินทางของผู้โดยสาร ตลอดจนการเดินทางเข้าถึง/ออกจากพื้นที่เสี่ยงในช่วงโควิด-19 อาจทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความรู้สึกด้านลบต่อผู้โดยสาร อันแสดงถึงปัจจัยภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทางในการเลือกเดินทางส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความเสี่ยงทางสังคม (Jiang, X. et al., 2022) ในกรณีนี้ผู้โดยสารอาจหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านสังคมที่เกิดขึ้นโดยการเลือกที่จะไม่เดินทางทางอากาศ แต่เปลี่ยนเป็นการเดินทางส่วนบุคคลในรูปแบบอื่นทดแทน เช่น การเดินทางด้วยรถยนต์โดยสารส่วนตัว

3) ผลการวิจัยพบว่า ค่า $\text{Exp}(B)$ ของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินเท่ากับ 0.669 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้โดยสารรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ลดลง สืบเนื่องจากความเสี่ยงด้านการเงินเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความกังวลต่อความคุ้มค่าในการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการด้านการท่องเที่ยว (Cho, S. H. et al., 2018) พบว่าปัจจัยนี้มีระดับความสำคัญมากขึ้นต่อการวางแผนเดินทาง และความตั้งใจเดินทางไปยังต่างประเทศในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวต้องเผชิญกับปัญหาการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายการตรวจคัดกรองเชื้อโควิด-19 ที่ต้องใช้ผลตรวจภายใน 48 - 72 ชั่วโมงก่อนการเดินทางแต่ละครั้ง การถูกเลื่อนหรือยกเลิกเที่ยวบินอย่างกะทันหัน ทำให้ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายด้านที่พักหรือค่าเดินทาง ตลอดจนการได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป เนื่องจากสายการบินจำเป็นต้องให้บริการบางประเภทในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนอากาศยาน การบริการห้องรับรอง (Lounge) การบริการห้องอาบน้ำและสปา (Perić, G. et al., 2021)

4) ผลการวิจัยพบว่า ค่า $Exp(B)$ ของตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาเท่ากับ 1.680 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้โดยสารรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้โดยสารทราบว่าหากจำเป็นต้องเดินทางโดยเครื่องบินในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จะใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 โดยต้องปฏิบัติตามข้อแนะนำในการเดินทางสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศที่มีขึ้นตอนก่อนเดินทางเพื่อตรวจหาเชื้อโควิด-19 ตามมาตรการของประเทศปลายทางที่กำหนด การปฏิบัติตามมาตรการที่ท่าอากาศยานและสายการบินกำหนดในช่วงระหว่างวันที่เดินทาง โดยต้องเดินทางไปถึงท่าอากาศยานอย่างน้อย 3 ชั่วโมง เพื่อตรวจเอกสาร (Falahuddin, A. F. et al., 2020) เมื่อถึงจุดหมายปลายทางผู้โดยสารต้องดำเนินการตามมาตรการกักตัวหลังเข้าประเทศ หรืออาจประสบปัญหาการเลื่อนหรือยกเลิกเที่ยวบินจากนโยบายการประกาศห้ามอากาศยานทำการบินสู่ประเทศชั่วคราว (Perić, G. et al., 2021; Jiang, X. et al., 2022)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. ผู้โดยสารส่วนใหญ่รับรู้ถึงความเสี่ยงด้านกายภาพเกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างกระบวนการเดินทาง เช่น ขั้นตอนการเช็คอิน จุดตรวจคนเข้าเมือง ขณะโดยสารอยู่บนเครื่องบินหรือเมื่อถึงท่าอากาศยานปลายทาง แต่ด้วยความจำเป็นในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารยังตัดสินใจที่จะเดินทางอยู่ ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่ศึกษาแนวทางการป้องกันตัวเองเพิ่มขึ้น ทำให้ความเสี่ยงระหว่างการเดินทางทางอากาศลดลงและการตัดสินใจเลือกเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น สายการบินและท่าอากาศยานควรปรับปรุงมาตรการการรักษาความปลอดภัยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้รัดกุมมากขึ้นเพื่อลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ เช่น มาตรการทำความสะอาดห้องโดยสารหรือพื้นที่ให้บริการผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน การแนะนำให้ผู้โดยสารเช็คอินด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชันหรือตู้เช็คอินอัตโนมัติเพื่อลดโอกาสใกล้ชิดหรือสัมผัสกับผู้โดยสารท่านอื่น เพิ่มความรู้สึกปลอดภัยและเป็นการลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด-19 ในทุกกระบวนการเดินทาง นอกจากนี้องค์กรสามารถเพิ่มการใช้หน้ากากป้องกันที่เคาน์เตอร์ให้พนักงานสวมชุด PPE ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง การจัดวางและความพร้อมใช้งานของเจลล้างมือ ป้ายและเครื่องหมาย การเว้นระยะห่างทางสังคม มีน้ำยาฆ่าเชื้อที่ที่นั่งมีนโยบายเกี่ยวกับหน้ากากอนามัยอย่างชัดเจนในห้องโดยสาร และอำนวยความสะดวกและการบริการมีป้ายข้อมูลโควิด-19 การรักษาระยะห่างทางสังคม สถานบริการสำหรับตรวจโควิด-19 การบังคับการใส่หน้ากากอนามัยในอาคารผู้โดยสาร และเพิ่มการใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล (Biometrics) ในทุกท่าอากาศยานด้วยเครื่องสแกนม่านตาที่ยืนยันตัวตนผู้โดยสารด้วยม่านตาแทนพาสปอร์ต และไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารเมื่อเข้าออกจากท่าอากาศยาน โดยทำให้ขั้นตอนการตรวจคน เข้าเมืองเป็นไปอย่างสะดวกและปลอดภัย

2. สายการบินและท่าอากาศยานควรมีมาตรการการป้องกันโควิด-19 ที่รัดกุม เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดความกังวลต่อการเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 โดยควบคุมระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ เช่น สายการบินต้องปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด และมีมาตรการสำหรับจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินให้มีผู้โดยสารได้ไม่เกินร้อยละ 75 ของขีดความสามารถในการรับผู้โดยสารของเครื่องบินที่ใช้ในแต่ละเที่ยวบิน และควรพิจารณาการจัดที่นั่งในเครื่องบินและคำนึงถึงมาตรการเว้นระยะห่างทุกขั้นตอนตั้งแต่การเช็คอินที่ท่าอากาศยาน การขึ้น-ลงเครื่อง และเมื่อถึงท่าอากาศยานปลายทาง รวมทั้งการกำหนดจุดยืนเว้นระยะห่างในรถรับส่งและเคาน์เตอร์บริการต่าง ๆ

3. สายการบินควรเพิ่มนโยบายการยกเลิกเที่ยวบินที่มีความเสี่ยงและแจ้งล่วงหน้าก่อนการเดินทาง รวมทั้งการแจ้งตารางเที่ยวบินถัดไปให้กับผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถวางแผนการเดินทางได้ตรงตามกำหนด และลดค่าใช้จ่ายซ้ำซ้อนของการตรวจหาเชื้อโควิด-19 เนื่องจากการถูกเลื่อนหรือยกเลิกเที่ยวบิน และควรเพิ่มนโยบาย การคืนเงินสำหรับเที่ยวบินที่ถูกยกเลิกเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อควบคุมระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาและการเงิน นอกจากนี้ท่าอากาศยานควรมีพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารที่เพียงพอสำหรับการรอขึ้นเครื่องในเที่ยวบินถัดไป และการใช้ห้องรับรองที่เปิดใช้ภายใต้ความปลอดภัย เช่น มีป้ายข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับโควิด-19 ในห้องรับรอง คำแนะนำพนักงานเกี่ยวกับระบบการใช้บริการภายใน

ห้องรับรอง ใช้ระบบสแกนการเข้าออกด้วยตนเองของห้องรับรองแบบไร้สัมผัส การทำความสะอาดที่นั่ง โต๊ะ ห้องน้ำ ควบคุมการเว้นระยะห่างทางสังคมโดยพนักงานห้องรับรองขณะให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระบบ ป้องกันโควิด-19 สำหรับเครื่องดื่มและบุฟเฟ่ต์บริการตนเอง ซึ่งช่วยเพิ่มระดับความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัย ทางกายภาพได้

4. ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้โดยสารต้องเตรียมเอกสารการฉีดวัคซีน หรือ การตรวจหาเชื้อโควิด-19 ให้พร้อมก่อนเดินทาง และต้องใช้เวลามากขึ้นในขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร และ เรื่องกฎระเบียบการเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานปลายทาง รวมถึงการเลื่อนหรือยกเลิกเที่ยวบินที่ทำให้ แผนการเดินทางเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ทางรัฐบาล ท่าอากาศยาน หรือสายการบินต่าง ๆ ควรหาข้อตกลงร่วมกัน เพื่อหาแนวทางที่สามารถทำงานได้รวดเร็วเพื่อลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ยิ่งไปกว่านั้น การปรับเปลี่ยน กฎระเบียบการเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานปลายทางให้เป็นปัจจุบัน ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น การใช้แอปพลิเคชัน IATA Travel Pass บนโทรศัพท์มือถือที่สามารถจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับรายละเอียด ผลการตรวจหาเชื้อหรือการฉีดวัคซีนโควิด-19 การให้ข้อมูลสำคัญที่ผู้เดินทางจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับข้อกำหนด และกฎเกณฑ์ในการเดินทางทางอากาศตั้งแต่ขั้นตอนการเช็คอิน ณ ท่าอากาศยานต้นทางไปถึงการเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานปลายทางเพื่อลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพและสังคมที่เกิดผลกระทบต่อแผน การเดินทางอย่างกะทันหันและป้องกันการสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน SAWASDEE by AOT ที่ผู้โดยสารสามารถตรวจสอบเที่ยวบินประจำวัน ที่จอดรถ ที่ตั้งร้านค้า ร้านอาหาร และจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ Transport New Normal สำหรับการ เดินทางในวิถีใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการต่อยอดการศึกษา

1. ควรเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวต่างชาติ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารหลากหลายสัญชาติ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเดินทางทางอากาศในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งสามารถนำผลการศึกษามา เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสายการบินและท่าอากาศยาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ และรองรับทั้งผู้โดยสารชาวไทยและผู้โดยสารชาวต่างชาติ
2. ควรศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอื่นที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทาง ทางอากาศ ในสถานการณ์โควิด-19 เช่น การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านสุขภาพ และการรับรู้ความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว
3. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการเดินทางทางอากาศ ในสถานการณ์โควิด-19 เช่น จุดประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง
4. ควรศึกษาและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในอนาคต เช่น มาตรการ ของสายการบินและท่าอากาศยานที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นตัวแปรทางสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ที่ใช้เป็นตัวแปรควบคุมสำหรับการวิจัยในอนาคตได้

References

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564 - 2566: บริการขนส่งทางอากาศ. เข้าถึงเมื่อ (31 มกราคม 2565). เข้าถึงได้จาก (<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/IO/io-Air-Transport-21>)
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศด้านสาธารณสุขตามมาตรการ COVID Free Setting. เข้าถึงเมื่อ (9 มิถุนายน 2565). เข้าถึงได้จาก (<https://www.caat.or.th/th/archives/61309>)

- Abdullah, M., Dias, C., Mullen, D., and Shahin, M. (2020). Exploring the Impacts of COVID-19 on Travel Behavior and Mode Preferences. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. Vol. 8, pp. 1-13. DOI: 10.1016/j.trip.2020.100255
- Artuğer, S. (2015). The Effect of Risk Perceptions on Tourists Revisit Intentions. **European Journal of Business and Management**. Vol. 7, No. 2, pp. 36-43
- Bae, S. Y. and Chang, P. J. (2021). The Effect of Coronavirus Disease-19 (COVID-19) Risk Perception on Behavioural Intention Towards 'Untact' Tourism in South Korea During the First Wave of the Pandemic. **Current Issues in Tourism**. Vol. 24, Issue 7, pp. 1017-1035. DOI: 10.1080/13683500.2020.1798895
- Basar, O. B., Slagle, K. M., and Akar, G. (2020). Perceived Risk of Infection while Traveling During the COVID-19 Pandemic: Insights from Columbus, OH. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. Vol. 10, pp. 1-9. DOI: 10.1016/j.trip.2021.100326
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. In **Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Association**. pp. 389-398. In: Hancock, R.S., Ed., Dynamic Marketing for a Changing World
- Bhati, A. S., Mohammadi, Z., Agarwal, M., Kamble, Z., and Donough-Tan, G. (2020). Motivating or Manipulating: the Influence of Health-Protective Behaviour and Media Engagement on Post-COVID-19 Travel. **Current Issues in Tourism**. Vol. 24, Issue 15, pp. 2088-2092. DOI: 10.1080/13683500.2020.1819970
- Cho, S. H., Ali, F., and Manhas, P. S. (2018). Examining the Impact of Risk Perceptions on Intentions to Travel by Air: A Comparison of Full-Service Carriers and Low-Cost Carriers. **Journal of Air Transport Management**. Vol. 71, pp. 20-27. DOI: 10.1016/j.jairtraman.2018.05.005
- Choe, Y. and Kim, H. (2021). Risk Perception and Visit Intention on Olympic Destination: Symmetric and Asymmetric Approaches. **Journal of Vacation Marketing**. Vol. 27, Issue 3, pp. 314-329. DOI: 10.1177/1356766721995983
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Cui, F. N., Lui, Y. L., Chang, Y. Y., and Duan, J. (2016). An Overview of Tourism Risk Perception. **Journal of the International Society for the Prevention and Mitigation of Natural Hazards**. Vol. 82, Issue 1, pp. 643-658. DOI: 10.1007/s11069-016-2208-1
- Falahuddin, A. F., Tergu, C. T., Brollo, R., and Nanda, R. O. (2020). Post COVID-19 Pandemic International Travel: Does Risk Perception and Stress-Level Affect Future Travel Intention? **Journal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. Vol. 24, Issue 1, pp. 1-14. DOI: 10.22146/jsp.56252
- Garg, A. (2015). Travel Risks vs Tourist Decision Making: A Tourist Perspective. **International Journal of Hospitality and Tourism Systems**. Vol. 8, Issue 1, pp. 1-9. DOI: 10.21863/ijhts/2015.8.1.004
- Hasan, M. K., Ahmed, R. I., and Faridul, I. (2017). Tourist Risk Perceptions and Revisit Intention: A Critical Review of Literature. **Cogent Business & Management**. Vol. 4, Issue 1, pp. 1-21. DOI: 10.1080/23311975.2017.1412874

- Hashim, N. A., Mohd Asyraf, M. N., Zaimatul, A., and Aziz, R. C. (2018). The Influence of Tourist Perceived Risk Towards Travel Intention: A Conceptual Paper. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Vol. 8, Issue 16, pp. 92-102. DOI: 10.6007/IJARBSS/v8-i16/5120
- Hashim, N. A., Abdullah, M. Y., Zaimatul, A., Aziz, R. C., Shahiskandar, F. R., Nurzehan, A. B., Mohd Asyraf, M. N., and Boyd, S. F. (2019). The Effect of Domestic Tourist Perceived Risk on Revisit Intention in Malaysia. **International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)**. Vol. 8, Issue 10, pp. 4591-4596. DOI: 10.35940/ijitee.J1085.0881019
- Hotle, S., Murray-Tuite, P., and Singh, K. (2020). Influenza Risk Perception and Travel-Related Health Protection Behavior in the US: Insights for the Aftermath of the COVID-19 Outbreak. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. Vol. 5, pp. 1-8. DOI: 10.1016/j.trip.2020.100127
- IATA. (2020a). **Passenger Demand Plunges in March as Travel Restrictions Take Hold**. Access (31 January 2022). Available (<https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-04-29-01/>)
- IATA. (2020b). **Safely Restarting Aviation ACI and IATA Joint Approach**. Access (24 September 2022). Available (<https://www.iata.org/contentassets/5c8786230ff34e2da406c72a52030e95/safely-restart-aviation-joint-aci-iata-approach.pdf>)
- Jiang, X., Qin, J., Gao, J., and Gossage, M. G. (2022). The Mediation of Perceived Risk's Impact on Destination Image and Travel Intention: An Empirical Study of Chengdu, China During COVID-19. **PLoS One**. Vol. 17, pp. 1-23. DOI: 10.1371/journal.pone.0261851
- Karl, M. and Schmude, J. (2017). Understanding the Role of Risk (Perception) in Destination Choice: A Literature Review and Synthesis. **Tourism: An International Interdisciplinary Journal**. Vol. 65, No. 2, pp. 138-155
- Khasawneh, M. S. and Alfandi, A. M. (2019). Determining Behaviour Intentions from the Overall Destination Image and Risk Perception. **Tourism and Hospitality Management**. Vol. 25, No. 2, pp. 355-375. DOI: 10.20867/thm.25.2.6
- Kock, F., Norfelt, A., Josiassen, A., Assaf, A. G., and Tsionas, M. G. (2020). Understanding the COVID-19 Tourist Psyche: The eEvolutionary Tourism Paradigm. **Annals of Tourism Research**. Vol. 85, pp. 1-13. DOI: 10.1016/j.annals.2020.103053
- Lamb, T. L., Ruskin, K. J., Rice, S., Khorassani, L., Winter, S. R., and Truong, D. (2021). A Qualitative Analysis of Social and Emotional Perspectives of Airline Passengers During the COVID-19 Pandemic. **Journal of Air Transport Management**. Vol. 94, DOI: 10.1016/j.jairtraman.2021.102079
- Lenggogeni, S. (2015). **Travel Risk Perceptions, Travel Intentions, and Influencing Factors: A Natural Disaster Context**. Unpublished Doctoral Dissertation The University of Queensland
- Ma, L., Zhang, X., Ding, X., and Wang, G. (2019). Risk Perception and Intention to Discontinue Use of Ride-Hailing Services in China: Taking the Example of DiDi Chuxing. **Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour**. Vol. 66, pp. 459-470. DOI: 10.1016/j.trf.2019.09.021

- Matiza, T. and Slabbert, E. (2021). Tourism is Too Dangerous! Perceived Risk and the Subjective Safety of Tourism Activity in the Era of COVID-19. **Geo Journal of Tourism and Geosites**. Vol. 36, No. 2, pp. 580-588. DOI: 10.30892/gtg.362spl04-686
- Neuburger, L. and Egger, R. (2020). Travel Risk Perception and Travel Behaviour During the COVID-19 Pandemic 2020: A Case Study of the DACH Region. **Current Issues in Tourism**. Vol. 24, Issue 7, pp. 1003-1016. DOI: 10.1080/13683500.2020.1803807
- Parady, G., Taniguchi, A., and Takami, K. (2021). Travel Behavior Changes During the COVID-19 Pandemic in Japan: Analyzing the Effects of Risk Perception and Social Influence on Going-Out Self-Restriction. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. Vol. 7, pp. 1-15. DOI: 10.1016/j.trip.2020.100181
- Perić, G., Dramićanin, S., and Conić, M. (2021). The Impact of Serbian Tourists' Risk Perception on their Travel Intentions During the COVID-19 Pandemic. **European Journal of Tourism Research**. Vol. 27, pp. 1-22. DOI: 10.54055/ejtr.v27i.2125
- Rezaei, S., Shahijan, M. K., Valaei, N., Rahimi, R., and Ismail, W. K. (2016). Experienced International Business Traveller's Behavior in Iran: A Partial Least Squares Path Modelling Analysis. **Tourism and Hospitality Research**. Vol. 18, Issue 2, pp. 163-190. DOI: 10.1177/1467358416636930
- Shakibaei, S., De Jong, G. C., Alpkokin, P., and Rashidi, T. H. (2021). Impact of the COVID-19 Pandemic on Travel Behavior in Istanbul: A Panel Data Analysis. **Sustainable Cities and Society**. Vol. 65, DOI: 10.1016/j.scs.2020.102619
- Villac'e-Molinero, T., Fernandez-Munoz, J. J., Orea-Giner, A., and Fuentes-Moraleda, L. (2021). Understanding the New Post-COVID-19 Risk Scenario: Outlooks and Challenges for a New Era of Tourism. **Tourism Management**. Vol. 86, DOI: 10.1016/j.scs.2020.102619
- Zenker, S. and Kock, F. (2020). The Coronavirus Pandemic: A Critical Discussion of a Tourism Research Agenda. **Tourism Management**. Vol. 81, DOI: 10.1016/j.tourman.2020.104164
- Zhan, L., Zeng, X. M., Morrison, A. M., Liang, H., and Coca-Stefaniak, J. A. (2020). A Risk Perception Scale for Travel to a Crisis Epicentre: Visiting Wuhan After COVID-19. **Current Issues in Tourism**. Vol. 25, Issue 1, pp. 150-167. DOI: 10.1080/13683500.2020.1857712
- Zhang, K., Hou, Y., and Li, G. (2020). Threat of Infectious Disease During an Outbreak: Influence on Tourists' Emotional Responses to Disadvantaged Price Inequality. **Annals of Tourism Research**. Vol. 84, DOI: 10.1016/j.annals.2020.102993