

RISK PERCEPTION OF DANANG CITIZENS PARTICIPATING IN TOURISM IN THE CONTEXT OF COVID-19

Le Thai Phuong

Da Nang Architecture University

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	23/3/2022	The study aims to build a scale of citizens' perceived risk participating in tourism in the context of COVID-19. The study used a combination of two methods, qualitative methods and quantitative methods. Qualitative research results have identified a number of attributes of perceived risk in tourism. Quantitative research uses 4 main statistical tools: Descriptive Statistics, Cronbach's Alpha, EFA and CFA. The results of data processing on a survey of 448 people in Da Nang city using SPSS 20 and AMOS 20 show that perceived risk of citizens participating in tourism in the context of COVID-19 can be measured through 21 observed variables in 5 aspects: (1) health-risk; (2) social-risk; (3) financial-risk; (4) destination-risk; (5) time-risk. In addition, the study also shows that people in Da Nang city have a rather high level of risk perception in tourism, especially social-risk and health-risk; Risk perception is significantly different in different age groups. The study has made some suggestions for tourism management agencies and tourism businesses to attract and serve the tourists in the present circumstances.
Revised:	30/5/2022	
Published:	30/5/2022	
KEYWORDS		
Risk perception		
Citizen		
Tourism		
Da Nang		
COVID-19		

RỦI RO CẢM NHẬN CỦA NGƯỜI DÂN KHI THAM GIA DU LỊCH TRONG BỐI CẢNH COVID-19 – NGHIÊN CỨU TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Lê Thái Phương

Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	23/3/2022	Nghiên cứu nhằm xây dựng thang đo rủi ro cảm nhận của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19. Nghiên cứu sử dụng kết hợp 2 phương pháp là phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Kết quả nghiên cứu định tính đã xác định được một số thuộc tính của rủi ro cảm nhận. Nghiên cứu định lượng sử dụng 4 công cụ thống kê chính là thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích EFA và CFA. Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát 448 người dân thành phố Đà Nẵng bằng phần mềm SPSS 20 và AMOS 20 cho thấy rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 có thể đo lường qua 21 biến quan sát thuộc 5 khía cạnh: (1) rủi ro sức khỏe; (2) rủi ro xã hội; (3) rủi ro tài chính; (4) rủi ro điểm đến; (5) rủi ro thời gian. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cho thấy người dân thành phố Đà Nẵng có mức độ cảm nhận rủi ro khá cao, đặc biệt là rủi ro xã hội và rủi ro sức khỏe; mức độ cảm nhận rủi ro có sự khác biệt đáng kể ở các độ tuổi khác nhau. Nghiên cứu đã đưa ra một số gợi ý đối với cơ quan quản lý du lịch và các doanh nghiệp nhằm thu hút và phục vụ khách trong bối cảnh hiện tại.
Ngày hoàn thiện:	30/5/2022	
Ngày đăng:	30/5/2022	
TỪ KHÓA		
Rủi ro cảm nhận		
Người dân		
Du lịch		
Đà Nẵng		
COVID-19		

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5747>

Email: phuonglt@dau.edu.vn

<http://jst.tnu.edu.vn>

201

Email: jst@tnu.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Đại dịch COVID-19 xuất hiện từ cuối tháng 12 năm 2019 đã tác động lên mọi mặt của đời sống, kinh tế và xã hội. Các rối loạn tâm thần trong đại dịch COVID-19 gia tăng đáng kể như tỷ lệ mắc rối loạn trầm cảm (31,4%), rối loạn lo âu (31,9%) và rối loạn giấc ngủ (41,1%) [1]. Một nghiên cứu về ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đến công việc, cuộc sống và sức khỏe tâm thần của người dân tỉnh Thái Nguyên năm 2020 cho thấy có 55,71% đối tượng nghiên cứu chịu những ảnh hưởng tiêu cực từ dịch COVID-19 (mất việc, tăng/giảm giờ làm...); 64,86% đối tượng phải cắt giảm chi tiêu hoặc nhận sự trợ giúp từ các tổ chức, cá nhân; tỷ lệ có các dấu hiệu lo âu là 12,29%, trầm cảm là 16% và sang chấn tâm lý là 12,29% [2].

Đối với lĩnh vực du lịch, sự ảnh hưởng mạnh mẽ của đại dịch Covid-19 khiến hầu hết du khách có xu hướng thay đổi hành vi, tâm lý và thái độ trong tiêu dùng [3]. Theo báo cáo kết quả khảo sát khách du lịch nội địa đối với điểm đến Đà Nẵng dưới tác động của dịch bệnh COVID-19, sau 04 đợt dịch bệnh, tâm lý du khách nội địa thận trọng hơn, gần 42% khách khảo sát chưa rõ thời gian đi du lịch và chờ vào tình hình dịch bệnh được kiểm soát [4]. Trong bối cảnh này, rủi ro cảm nhận là một trong những yếu tố tác động đến ý định đi du lịch của du khách [5] và trở thành chủ đề được nhiều nghiên cứu quan tâm [6]-[8].

Rủi ro cảm nhận là cảm nhận của khách hàng về những tác động, kết quả không mong đợi có thể nhận được trong quá trình tiêu dùng hàng hóa/dịch vụ, được Bauer định nghĩa trong lĩnh vực hành vi của khách hàng vào năm 1960 [9]. Qua đó, Reichel và cộng sự đã đưa ra khái niệm rủi ro cảm nhận của du khách là cảm nhận về những tác động tiêu cực có khả năng xảy ra trong quá trình tham gia du lịch [10]. Rủi ro cảm nhận trong du lịch được xem xét bởi nhiều thành phần. Theo Fuchs và cộng sự, rủi ro cảm nhận trong du lịch gồm 6 thành phần: Rủi ro do con người gây ra (Human-induced Risk), rủi ro tài chính (Financial Risk), rủi ro về chất lượng dịch vụ (Service quality Risk), rủi ro tâm lý xã hội (Socio-psychological Risk), rủi ro thiên tai và tai nạn ô tô (Risk for Natural disaster and car accident), rủi ro về an toàn thực phẩm và thời tiết (Risk about Food safety and weather) [11]. Theo Albuz và cộng sự, rủi ro cảm nhận trong du lịch gồm 8 thành phần: Rủi ro tâm lý (Psychological Risk), rủi ro về con người và xã hội (Social and Human-Induced Risk), rủi ro về thái độ du lịch đối với điểm đến (Risk of Travel Attitudes), rủi ro về chất lượng dịch vụ (Risk of Service Quality), rủi ro tài chính (Financial Risk), rủi ro về sức khỏe và an toàn thực phẩm (Risk about Health and Food Safety), rủi ro liên quan đến sự an toàn (Risk related to safety), rủi ro về thiên tai và tai nạn giao thông (Risk for natural disasters and car accidents) [12]. Ngoài ra, còn một số rủi ro được đề cập trong các bài nghiên cứu khác như rủi ro thời gian (Time Risk) [13], rủi ro chính trị (Political Risk) [14].

Tại Việt Nam đã có một số nghiên cứu về rủi ro cảm nhận trong du lịch. Nghiên cứu của Đồng Xuân Đảm và cộng sự cho thấy rủi ro tài chính, rủi ro tâm lý và rủi ro thể chất ảnh hưởng tiêu cực lên lòng trung thành của du khách quốc tế đối với một điểm đến; ngược lại, cảm nhận về sự mạo hiểm trong du lịch lại là một yếu tố có tác dụng khuyến khích, thúc đẩy du khách quay trở lại đối với điểm đến du lịch biển [15]. Nghiên cứu của Lê Chí Công cho thấy rủi ro cảm nhận có ảnh hưởng trực tiếp và tiêu cực lên cả thái độ và ý định sử dụng chương trình du lịch bốn đảo của du khách quốc tế tại Nha Trang [16]. Nguyễn Viết Bằng và cộng sự đã tìm thấy mối quan hệ giữa rủi ro cảm nhận, sự hài lòng và ý định quay trở lại cho trường hợp nghiên cứu du lịch Lâm Đồng [9]. Nhìn chung, các nghiên cứu về rủi ro cảm nhận trong du lịch tại Việt Nam còn hạn chế về mặt số lượng và phạm vi không gian nghiên cứu. Ngoài ra, trong bối cảnh tác động của đại dịch COVID-19, rủi ro cảm nhận của du khách sẽ tăng lên và có sự thay đổi lớn nhưng điều này chưa được các nhà nghiên cứu trong nước quan tâm. Chính vì vậy, nghiên cứu này nhằm xác định và phân loại rủi ro cảm nhận của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh hiện tại; qua đó, đánh giá mức độ cảm nhận các rủi ro. Kết quả nghiên cứu sẽ hỗ trợ Cơ quan quản lý du lịch và doanh nghiệp trong việc đưa ra các chính sách thu hút và phục vụ khách du lịch nội địa trong bối cảnh tác động của đại dịch COVID-19 và trong tương lai.

2. Thiết kế nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua 2 bước chính.

Bước 1: Nghiên cứu thăm dò (Nghiên cứu định tính)

Rủi ro cảm nhận của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 chưa được nghiên cứu tại Việt Nam nên tác giả thực hiện nghiên cứu định tính để xây dựng thang đo rủi ro cảm nhận. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua khảo sát thăm dò người dân, sau đó tổng hợp với những thang đo của các nghiên cứu trước ở nước ngoài.

Bảng câu hỏi mở sử dụng để khảo sát thăm dò có nội dung chính nhằm khai thác những rủi ro người dân cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh dịch COVID-19 vẫn chưa được kiểm soát hoàn toàn. Cuộc khảo sát được thực hiện trực tuyến bằng Google Form, thời gian khảo sát từ ngày 01 tháng 05 năm 2021 đến 31 tháng 05 năm 2021 và thu được 35 phản hồi.

Bước 2: Nghiên cứu chính thức (Nghiên cứu định lượng)

Nghiên cứu định lượng được sử dụng nhằm đánh giá độ tin cậy, độ giá trị của thang đo và đo lường mức độ cảm nhận rủi ro của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19.

Bảng câu hỏi có cấu trúc được sử dụng để khảo sát người dân về rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19. Cuộc khảo sát được thực hiện trực tuyến bằng Google Form, thời gian khảo sát từ ngày 02 tháng 06 năm 2021 đến 02 tháng 08 năm 2021 và thu được 472 phản hồi. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 và AMOS 20.

2.2. Thang đo rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19

Kết quả khảo sát thăm dò cho thấy 14 rủi ro chính mà người dân đề cập đến khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 (Bảng 1).

Bảng 1. Kết quả khảo sát thăm dò

STT	Rủi ro cảm nhận	Số người đề cập
1	Bị lây nhiễm COVID-19 do tiếp xúc với nhiều người trong quá trình du lịch	31/35
2	Nếu bản thân đang nhiễm COVID-19 sẽ lây cho những người đi cùng	24/35
3	Nếu bị nhiễm COVID-19 sẽ là nguồn lây cho người thân ở nhà	21/35
4	Chất lượng dịch vụ không đảm bảo do dịch COVID-19	20/35
5	Cơ sở vật chất du lịch không đảm bảo do ngưng hoạt động trong thời gian dài	18/35
6	Người thân sẽ lo lắng nếu đi du lịch trong bối cảnh này	16/35
7	Gặp khó khăn về tài chính nếu chi tiêu cho du lịch	15/35
8	Bị cho rằng không có ý thức phòng bệnh khi đi du lịch trong bối cảnh này	12/35
9	Lịch trình có khả năng bị thay đổi do phụ thuộc vào tình hình COVID-19	12/35
10	Mất nhiều thời gian cho quy trình phòng chống COVID-19	10/35
11	Bị kẹt lại điểm đến do việc hạn chế di chuyển trong bối cảnh COVID-19	10/35
12	Điểm đến không kiểm soát dịch COVID-19 tốt	8/35
13	Điểm đến không có quy trình đón khách nhằm đảm bảo an toàn	8/35
14	Điểm đến không có những hoạt động hỗ trợ khách nếu bị nhiễm Covid – 19	7/35

Kết hợp với những thang đo trong các nghiên cứu trước, thang đo rủi ro cảm nhận của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Thang đo rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19

STT	Thang đo	Nguồn	Mã hóa
	Rủi ro sức khỏe		SK
1	Chế độ ăn uống không lành mạnh		SK1
2	Bị ốm trong chuyến du lịch của mình	[8]	SK2
3	Những tổn hại thể chất khác trong chuyến du lịch của mình		SK3
4	Không được điều trị kịp thời vì bệnh tật hoặc các tổn hại về thể chất khác		SK4
5	Bị lây nhiễm COVID-19 do tiếp xúc với nhiều người	[6], NCĐT	SK5

STT	Thang đo	Nguồn	Mã hóa
Rủi ro tài chính			TC
6	Chi phí du lịch sẽ cao hơn trước đây do COVID-19	[8]	TC1
7	Một số chi phí phát sinh liên quan đến dịch COVID-19		TC2
8	Không nhận được giá trị xứng đáng với số tiền bỏ ra		TC3
9	Gặp khó khăn về tài chính nếu chi tiêu cho du lịch	NCĐT	TC4
Rủi ro xã hội			XH
10	Người thân sẽ lo lắng nếu đi du lịch trong bối cảnh này	[8], NCĐT	XH1
11	Người khác sẽ nghĩ đi du lịch trong bối cảnh này là không phù hợp	[8]	XH2
12	Người khác sẽ nghĩ tôi không có ý thức phòng bệnh Covid - 19 nếu đi du lịch trong bối cảnh này	[6], NCĐT	XH3
13	Nếu bản thân đang nhiễm COVID-19 sẽ lây cho những người đi cùng	NCĐT	XH4
14	Nếu bản thân bị nhiễm COVID-19 trong quá trình đi du lịch sẽ là nguồn lây cho người thân ở nhà	NCĐT	XH5
Rủi ro điểm đến			DD
15	Cơ sở vật chất tại điểm đến không đảm bảo do một thời gian dài ngưng hoạt động	[6], [8], NCĐT	DD1
16	Chất lượng dịch vụ tại điểm đến không đảm bảo trong bối cảnh hiện tại	[8], NCĐT	DD2
17	Điểm đến không kiểm soát dịch COVID-19 tốt	NCĐT	DD3
18	Điểm đến không có quy trình đón khách nhằm đảm bảo an toàn cho khách du lịch	NCĐT	DD4
19	Điểm đến không có những hoạt động hỗ trợ khách nếu bị lây nhiễm COVID-19	NCĐT	DD5
Rủi ro thời gian			TG
20	Mất nhiều thời gian cho việc sử dụng dịch vụ do quy trình phòng chống COVID-19	NCĐT	TG1
21	Lịch trình có khả năng bị thay đổi do phụ thuộc vào tình hình COVID-19	NCĐT	TG2
22	Có khả năng bị kẹt lại điểm đến do việc hạn chế di chuyển trong bối cảnh COVID-19	NCĐT	TG3

Ghi chú: NCĐT – Nghiên cứu định tính

2.3. Dữ liệu nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện dựa trên tiêu chí là tính dễ tiếp cận. Đối tượng khảo sát là người dân đang sinh sống và làm việc trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Về cỡ mẫu của nghiên cứu, đối với phân tích nhân tố khám phá EFA thì kích thước mẫu tối thiểu là gấp 5 lần tổng số biến quan sát [17]. Nghiên cứu này có 22 biến quan sát cho 5 nhóm rủi ro nên số mẫu tối thiểu là 110 mẫu. Trong tổng số 472 phản hồi có 448 mẫu đạt yêu cầu cho phân tích (tỷ lệ đạt là 94,9%). Đặc điểm mẫu nghiên cứu được trình bày tại Bảng 3.

Bảng 3. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ
Giới tính	448	100,0	Nơi ở (Quận/Huyện)	448	100,0
Nam	190	42,4	Hải Châu	74	16,5
Nữ	258	57,6	Thanh Khê	83	18,5
Độ tuổi	448	100,0	Sơn Trà	70	15,6
Dưới 18 tuổi	98	21,9	Ngũ Hành Sơn	58	12,9
Từ 18 đến 24 tuổi	98	21,9	Cẩm Lệ	88	19,6
Từ 25 đến 34 tuổi	76	17,0	Liên Chiểu	52	11,6
Từ 35 đến 44 tuổi	81	18,1	Hòa Vang	23	5,1
Từ 45 đến 54 tuổi	78	17,4			
Trên 54 tuổi	17	3,8			

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

2.4. Phương pháp xử lý dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng SPSS 20.0 và AMOS 20.0 để xử lý dữ liệu với 4 phương pháp phân tích chính gồm:

- Thống kê mô tả: Thống kê đặc điểm mẫu nghiên cứu và đo lường mức độ cảm nhận rủi ro của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19.

- Phân tích Cronbach's Alpha: Kiểm định độ tin cậy của thang đo rủi ro cảm nhận.

- Phân tích nhân tố khám phá EFA: Khám phá các thành tố của rủi ro cảm nhận, kiểm định độ phân biệt và độ hội tụ của thang đo.

- Phân tích nhân tố khẳng định CFA: Đánh giá giá trị của thang đo rủi ro cảm nhận.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Phân tích Cronbach's Alpha

Biến quan sát TC1 có hệ số tương quan biến tổng bằng $0,206 < 0,3$ nên bị loại khỏi thang đo rủi ro tài chính. Kết quả phân tích cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo rủi ro sức khỏe, rủi ro xã hội, rủi ro tài chính (sau khi loại TC1), rủi ro điểm đến, rủi ro thời gian đều lớn hơn 0,6 ($CA_{SK} = 0,893$; $CA_{XH} = 0,939$; $CA_{TC} = 0,919$; $CA_{DD} = 0,943$; $CA_{TG} = 0,941$) (Bảng 4). Ngoài ra, hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát nằm trong khoảng 0,656 đến 0,910 (lớn hơn 0,3). Như vậy, thang đo của 5 nhóm rủi ro gồm 21 biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy để tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 4. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Thang đo	Cronbach's Alpha	Tương quan biến – tổng	Thang đo	Cronbach's Alpha	Tương quan biến – tổng		
Rủi ro sức khỏe	0,893	SK1	0,748	Rủi ro xã hội	0,919	XH1	0,837
		SK2	0,765			XH2	0,680
		SK3	0,704			XH3	0,767
		SK4	0,823			XH4	0,827
		SK5	0,656			XH5	0,851
Rủi ro tài chính	0,939	TC2	0,853	Rủi ro điểm đến	0,943	DD1	0,864
		TC3	0,887			DD2	0,823
		TC4	0,882			DD3	0,802
Rủi ro thời gian	0,941	TG1	0,865			DD4	0,844
		TG2	0,860			DD5	0,898
		TG3	0,910				

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA với phép trích Principal Axis Factoring và phép xoay Promax cho thấy dữ liệu nghiên cứu phù hợp ($KMO = 0,837$; $sig = 0,000$) và 5 thành phần được trích xuất tại hệ số eigenvalue = 2,446; tổng phương sai trích = 79,969% (Bảng 5).

Bảng 5. Kết quả phân tích EFA

Chỉ số	Mức độ chấp nhận [18]	Kết quả
KMO	$KMO \geq 0,5$	0,837
Sig.	$Sig. \leq 0,05$	0,000
Eigenvalue	$Eigenvalue \geq 1,0$	2,446
Phương sai trích	$Phương sai trích \geq 50\%$	79,969%

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Bảng 6. Hệ số tải nhân tố của các thang đo

Thang đo	Hệ số tải nhân tố		Thang đo	Hệ số tải nhân tố	
Rủi ro sức khỏe	SK4	0,893	Rủi ro điểm đến	DD5	0,936
	SK2	0,816		DD1	0,896
	SK1	0,803		DD4	0,874
	SK3	0,745		DD2	0,853
	SK5	0,706		DD3	0,830
Rủi ro tài chính	TC3	0,932	Rủi ro xã hội	XH5	0,899
	TC4	0,924		XH1	0,888
	TC2	0,892		XH4	0,873
Rủi ro thời gian	TG3	0,960		XH3	0,806
	TG2	0,900		XH2	0,708
	TG1	0,897			

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Các biến quan sát của mỗi thành phần đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 nên thang đo đảm bảo tính hội tụ và phân biệt (Bảng 6).

3.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Kết quả phân tích CFA cho thấy:

- Các chỉ số đều đạt yêu cầu nên mô hình nghiên cứu phù hợp (Bảng 7).
- Độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn 0,6 và phương sai trích đều lớn hơn 0,5 nên các khái niệm nghiên cứu đạt giá trị hội tụ (Bảng 8).
- Căn bậc hai AVE của từng khái niệm đều lớn hơn hệ số tương quan giữa các khái niệm đó với các khái niệm còn lại nên các cấu trúc đạt giá trị phân biệt (Bảng 8).

Bảng 7. Kết quả phân tích CFA

Chỉ số	Mức độ chấp nhận [19]	Kết quả
Chisq/df	Chisq/df $\leq 5,0$	1,886
GFI	GFI $\geq 9,90$	0,929
TLI	TLI $\geq 9,90$	0,975
CFI	CFI $\geq 9,90$	0,979
RMSEA	RMSEA $\leq 0,08$	0,045

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

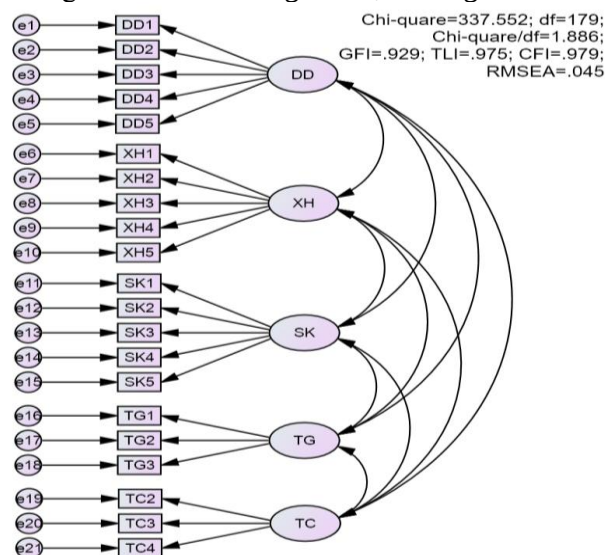
Bảng 8. Kết quả phân tích tính hội tụ và phân biệt

Thang đo	CR	AVE	Hệ số tương quan giữa các khái niệm				
			SK	XH	TC	DD	TG
SK	0,895	0,632	0,795				
XH	0,921	0,701	0,036	0,837			
TC	0,939	0,837	0,049	0,098	0,915		
DD	0,944	0,772	0,010	0,005	0,036	0,879	
TG	0,942	0,845	0,119	0,057	0,069	0,026	0,919

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Ghi chú: căn bậc hai của AVE nằm trên đường chéo chính

Như vậy, thang đo rủi ro cảm nhận được xây dựng gồm 21 biến quan sát thuộc 5 thành tố đảm bảo độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Các thang đo này có thể được sử dụng để đo lường rủi ro cảm nhận của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19.



Hình 1. Kết quả phân tích CFA

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

3.4. Đo lường rủi ro cảm nhận của người dân Đà Nẵng khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19

Rủi ro cảm nhận của người dân Đà Nẵng khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 khá cao. Với thang đo 5 mức độ thì rủi ro cảm nhận trung bình là 4,05; trong đó rủi ro xã hội là cao nhất (4,39) và tiếp theo là rủi ro sức khỏe (4,25), rủi ro thời gian (4,01), rủi ro tài chính (3,86), rủi ro điểm đến (3,72) (Hình 2).

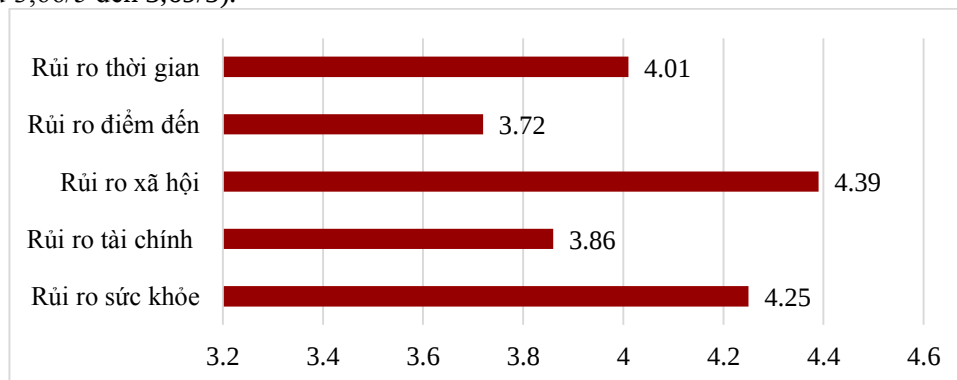
Đối với rủi ro xã hội, người tham gia du lịch lo ngại nhất về khả năng lây lan cho những người tham gia cùng chuyến du lịch (4,43/5) hoặc là nguồn lây cho người thân ở nhà nếu bản thân bị COVID-19 (4,42/5). Ngoài ra, họ không muốn người thân phải lo lắng khi họ tham gia du lịch trong bối cảnh này (4,42/5); không muốn người khác nghĩ rằng họ không có ý thức phòng bệnh (4,35/5) và tham gia du lịch trong bối cảnh này là không phù hợp (4,34/5).

Đối với rủi ro sức khỏe, rủi ro được cảm nhận cao nhất là rủi ro bị lây nhiễm COVID-19 do tiếp xúc với nhiều người (4,45/5) và không được điều trị kịp thời khi bị bệnh hoặc chịu các tổn hại thể chất khác (4,2/5). Chế độ ăn uống không lành mạnh, khả năng bị ốm và những tổn hại thể chất khác cũng là điều mà người tham gia du lịch quan tâm.

Đối với rủi ro thời gian, người tham gia du lịch lo lắng nhất về sự thay đổi lịch trình (4,13/5) và khả năng bị kẹt lại điểm đến do việc hạn chế di chuyển trong bối cảnh COVID-19 (4,0/5). Người tham gia du lịch ít quan tâm hơn đến việc mất nhiều thời gian do quy trình phòng chống COVID-19 (3,89/5).

Đối với rủi ro tài chính, trong bối cảnh hiện tại, người tham gia du lịch lo lắng việc chi tiêu cho du lịch sẽ khiến họ gặp khó khăn tài chính. Người tham gia du lịch ít lo lắng hơn về chi phí phát sinh trong chuyến đi do COVID-19 (3,83/5) và tương quan giữa giá trị nhận được từ chuyến đi với chi phí bỏ ra (3,79/5).

Đối với rủi ro điểm đến, không có những hoạt động hỗ trợ khách nếu bị lây nhiễm COVID-19 là điều người tham gia du lịch lo lắng nhất (3,91). Chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất du lịch, khả năng kiểm soát COVID-19 tại điểm đến và quy trình đón khách có rủi ro cảm nhận tương đối thấp (từ 3,66/5 đến 3,69/5).



Hình 2. Rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Ngoài ra, kết quả phân tích ANOVA cho thấy cảm nhận rủi ro khi tham gia du lịch không có sự khác biệt theo giới tính và không có sự khác biệt giữa người dân ở các Quận khác nhau tại Đà Nẵng. Tuy nhiên, cảm nhận rủi ro lại có sự khác biệt giữa các độ tuổi (Bảng 9). Độ tuổi càng cao thì mức độ cảm nhận rủi ro sức khỏe càng cao, người trên 54 tuổi có mức độ cảm nhận rủi ro lên đến 4,82/5. Rủi ro tài chính thì ngược lại, tập trung cao ở độ tuổi dưới 18 tuổi và từ 18 đến 24 tuổi. Cảm nhận rủi ro xã hội cao nhất là người từ 45 đến 54 tuổi, sau đó là 18 tuổi đến 24 tuổi và thấp nhất là độ tuổi trên 54 tuổi. Cảm nhận rủi ro điểm đến cao nhất là người trên 54 tuổi và cảm nhận rủi ro thời gian cao nhất là người từ 25 đến 34 tuổi. Độ tuổi dưới 18 có cảm nhận rủi ro điểm đến và rủi ro thời gian thấp nhất.

Bảng 9. *Rủi ro cảm nhận khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 theo độ tuổi*

Độ tuổi	Sức khỏe	Tài chính	Xã hội	Điểm đến	Thời gian	Trung bình
Dưới 18 tuổi	3,99	4,09	4,23	3,50	3,78	3,91
Từ 18 đến 24 tuổi	4,12	4,05	4,41	3,64	3,78	4,00
Từ 25 đến 34 tuổi	4,22	3,90	4,35	3,98	4,44	4,18
Từ 35 đến 44 tuổi	4,44	3,52	4,43	3,68	4,06	4,03
Từ 45 đến 54 tuổi	4,46	3,70	4,62	3,83	4,09	4,14
Trên 54 tuổi	4,82	3,61	4,22	4,04	4,04	4,15

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

4. Kết luận và hàm ý

Kết quả nghiên cứu đã xây dựng được thang đo cảm nhận rủi ro của người dân khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19. Rủi ro cảm nhận gồm 21 biến quan sát thuộc 5 khía cạnh là rủi ro sức khỏe, rủi ro tài chính, rủi ro xã hội, rủi ro điểm đến và rủi ro thời gian.

Nghiên cứu cũng cho thấy cảm nhận rủi ro của người dân thành phố Đà Nẵng khi tham gia du lịch trong bối cảnh hiện tại khá cao. Trong đó:

- Rủi ro xã hội và rủi ro sức khỏe là hai rủi ro nổi bật. Khi tham gia du lịch, du khách lo lắng nhất về việc bản thân bị nhiễm COVID-19 do tiếp xúc với nhiều người và bản thân sẽ là nguồn lây cho người thân hoặc những người trong cùng chuyến đi. Do đó, đảm bảo an toàn sức khỏe cho du khách là vấn đề quan trọng mà mỗi điểm đến du lịch và các đơn vị kinh doanh du lịch cần quan tâm hàng đầu trong bối cảnh hiện nay. Việc khó khăn trong đi lại giữa các địa phương, sự thay đổi lịch trình chuyến đi và vấn đề tài chính cũng là điều mà du khách lo lắng.

- Rủi ro điểm đến có mức độ cảm nhận thấp nhất. Đây là một điều đáng mừng vì du khách vẫn tin tưởng vào chất lượng dịch vụ và quy trình đón khách tại điểm đến nói chung cũng như chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp nói riêng.

Cảm nhận rủi ro của người dân Đà Nẵng khi tham gia du lịch trong bối cảnh COVID-19 không có sự khác biệt theo giới tính, nơi ở nhưng có sự khác biệt theo độ tuổi. Du khách có độ tuổi dưới 18 thường có mức độ cảm nhận rủi ro thấp, ngoại trừ rủi ro tài chính. Du khách ở độ tuổi từ 24 đến 35 tuổi lại có mức độ cảm nhận rủi ro cao nhất, đặc biệt là rủi ro thời gian. Cảm nhận rủi ro sức khỏe cao nhất là du khách trên 54 tuổi và cảm nhận rủi ro xã hội cao nhất là du khách từ 44 đến 55 tuổi.

Như vậy, cảm nhận rủi ro của du khách khi tham gia du lịch đến từ nhiều khía cạnh và có sự khác biệt theo các nhóm tuổi. Trong phạm vi nghiên cứu, tác giả xin đề xuất một số gợi ý đối với cơ quan quản lý du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

Đối với cơ quan quản lý du lịch, cần thực hiện chính sách du lịch an toàn, đảm bảo công tác phòng chống dịch. Những người lao động phục vụ trong ngành du lịch cần tiêm ít nhất 2 mũi vắc-xin và các đơn vị đáp ứng tiêu chí chứng nhận “Điểm du lịch xanh” cần được công bố rộng rãi nhằm tạo tâm lý an toàn cho du khách. Việc thực hiện quy tắc 5K của người dân và du khách cần được quán triệt thông qua hoạt động tuyên truyền, các chế tài đủ mạnh, có thể lắp đặt nhiều camera ở các điểm tham quan, khu vực công cộng để kiểm soát. Các điểm tham quan nên giới hạn số lượng khách tối đa tùy theo quy mô và không gian phục vụ. Ngoài ra, thành phố cần có những chủ trương và phương án rõ ràng, cụ thể trong hoạt động phòng chống dịch để du khách chủ động được lịch trình chuyến đi.

Đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, cần xây dựng quy trình đón tiếp và phục vụ khách để đảm bảo an toàn phòng chống dịch; xây dựng những chính sách hỗ trợ cụ thể, công khai trong trường hợp du khách bị nhiễm COVID-19 khi tham gia chương trình du lịch. Việc linh động trong việc hủy hay hoãn chương trình du lịch cần được các doanh nghiệp quan tâm để du khách giảm lo lắng trong bối cảnh COVID-19 vẫn đang diễn biến phức tạp. Bên cạnh đó, vấn đề tài chính cũng được nhiều du khách cân nhắc nên các doanh nghiệp du lịch có thể xây dựng các chương trình khuyến mãi để kích cầu trong bối cảnh hiện tại. Du khách trước và trong khi tham gia chương trình du lịch cần được test COVID-19 để đảm bảo an toàn cho cá nhân và đoàn du lịch. Vậy nên, các công ty du lịch nên xem xét đưa chi phí test vào giá tour hoặc hỗ trợ một phần chi phí test cho du khách.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] T. Binh, "Deputy Minister of Health: The incidence of mental health during the COVID-19 pandemic has increased," 2021. [Online]. Available: <https://suckhoedoisong.vn/thu-truong-bo-y-te-ty-le-mac-cac-roi-loan-tam-than-trong-dai-dich-covid-19-gia-tang-169211010143930514.htm>. [Accessed January 5, 2022].
- [2] M. N. Hoang, T. H. H. Hoa, T. H. V. Tran, T. Q. Nguyen, T. P. L. Nguyen, V. N. Hac, and Q. G. Trinh, "Impact of COVID-19 on Job, life and mental health amongst Thai Nguyen's resident in 2020," *Vietnam Journal of Preventive Medicine*, vol. 31, no. 2, pp. 49-55, 2021.
- [3] T. C. H. Cao and T. M. L. Pham, "Research on the effects of COVID-19 on the customer behaviour in tourism of people in Da Nang City," *DTU Journal of Science & Technology*, vol. 3, no. 46, pp. 42-50, 2021.
- [4] T. Ha, "Tourists propose 5 groups of solutions to restore Da Nang tourism," 2021. [Online]. Available: <https://baodanang.vn/channel/5404/202111/du-khach-de-xuat-5-nhom-giai-phap-khoi-phuc-du-lich-da-nang-3894052/>. [Accessed January 5, 2022].
- [5] G. Perić, S. Dramićanin, and M. Conić, "The impact of Serbian tourists' risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic," *European Journal of Tourism Research*, no. 27, pp. 1-22, 2021.
- [6] L. Neuburger and R. Egger, "Travel risk perception and travel behavior during the COVID-19 pandemic 2020: A case study of the DACH region," *Current Issues in Tourism*, vol. 24, no. 7, pp. 1003-1016, 2021.
- [7] E. Azmi, M. A. Jabar, D. N. Azhar, R. S. Rosli, and M. N. Z. Armas, "COVID-19: Exploring Pilgrims' Travel Risks Perception," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 11, no. 10, pp. 93-107, 2021.
- [8] L. Zhan, X. Zeng, A. M. Morrison, H. Liang, and J. A. Coca-Stefaniak, "A risk perception scale for travel to a crisis epicentre: visiting Wuhan after COVID-19," *Current Issues in Tourism*, vol. 25, no. 1, pp. 150-167, 2022.
- [9] V. B. Nguyen and B. V. Lu, "The impact of Risk perception on Satisfaction and Revisit intention for Lam Dong tourism," *Journal of Asian Business and Economic Studies*, vol. 31, no. 12, pp. 44-65, 2020.
- [10] A. Reichel, G. Fuchs, and N. Urieli, "Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: The case of Israeli student ex-backpackers," *Journal of Travel Research*, no. 46, vol. 2, pp. 217-226, 2007.
- [11] G. Fuchs and A. Reichel, "An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination," *Tourism Management*, vol. 32, no. 2, pp. 266-276, 2011.
- [12] N. Albuz, A. Akin, and A. Akin, "Tourist Destination Risk Perception: The Case of Gaziantep Province in Turkey," *International Journal of Management and Applied Science*, vol. 3, no. 8, pp. 95-99, 2017.
- [13] P. E. Boksberger, T. Bieger, and C. Laesser, "Multidimensional analysis of perceived risk in commercial air travel," *Journal of Air Transport Management*, vol. 13, no. 2, pp. 90-96, 2007.
- [14] S. Dolnicar, "Understanding barriers to leisure travel: Tourist fears as a marketing basis," *Journal of Vacation Marketing*, vol. 11, no. 3, pp. 197-208, 2005.
- [15] X. D. Dong and C. C. Le, "Effects of perceived risk on visitor's loyalty: A case study with international tourist to Nha Trang beach city," *Journal of Economics and Development*, vol. 210, pp. 62-72, 2014.
- [16] C. C. Le, "Effects of perceived risk on attitude and intention to use 4-Island tour of international visitor in Nha Trang," *Journal of Economics and Development*, vol. 28, no. 2, pp. 86-104, 2017.
- [17] J. Hair, W. Black, B. Babin, R. Anderson, and R. Tatham, *Multivariate data analysis*. New Jersey: PrenticeHall International Inc, 2006.
- [18] D. T. Nguyen, *The scientific method in business research*. Viet Nam, Ho Chi Minh: Finance Publishing House, 2013.
- [19] N. K. G. Ha and N. V. Bui, *Postgraduate course Scientific research methods in business - Smart PLS update*. Viet Nam, Ha Noi: Finance Publishing house, 2019.