

風險溝通與旅客猶豫不決關係之研究

王瑞婉、劉莉玲

E-mail: 359616@mail.dyu.edu.tw

摘要

現今國際旅遊既已成為普遍之休閒活動，但出國旅遊時，經常會出現一些不可預測的風險，民眾可以從電視媒體聽到或看到在旅遊活動時發生意外的消息，所以，海外旅遊產品它是屬於偏高風險、高價位、而且被視為非經常購買的商品；因此，旅客在做出海外旅遊決策時，往往會顯得較為謹慎保守，並更為關注旅遊風險的影響力。故旅客是否會因風險溝通與風險確認提升他們在旅遊決策中產生猶豫不決的行為，此為本研究的議題。本研究以風險溝通為自變項，風險確認為中介變項，旅客猶豫不決為因變項，探討風險溝通對風險確認及旅客猶豫不決的影響力，並以滿18歲以上，具有行為能力的成年人，曾經參加過國際旅遊者作為問卷發放對象，並以問卷調查的方式進行研究。採便利抽樣，共發出400份問卷，回收有效問卷334份。所得資料以SPSS15.0統計工具進行驗證得知：1. 風險溝通對風險確認有正向影響。2. 風險確認對顧客猶豫不決有正向影響。3. 風險確認對風險溝通與旅客猶豫不決之正向影響具中介效果。最後依驗證結果提出，觀光業者應善用柔性溝通技巧，親切的與猶豫不決之旅客有良好的互動，使其對觀光旅遊服務業者產生共識感，讓其感受最佳的服務品質，進而信任業者所提供之旅遊服務，並造就再次消費的動機，此將會是一值得開發的潛在市場。

關鍵詞：風險溝通、旅客猶豫不決、風險確認

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝	iv		
v 內容目錄	v		
vi 表目錄	vi	viii 圖目錄	viii
x 第一章 緒論	x		
1 第一節 研究背景與動機	1		
1 第二節 研究問題與目的	1	4 第三節 研究範圍與對象	4
6 第二章 文獻探討	6		
7 第一節 風險溝通	7		
7 第二節 風險確認	7	17 第三節 旅客猶豫不決	17
21 第四節 影響旅客猶豫不決之變項	21		
27 第三章 研究方法	27	28 第一節 研究架構	28
28 第二節 研究假設	28		
29 第三節 研究變數的操作性定義與衡量量表	29	32 第四節 研究對象與抽樣方法	32
37 第五節 資料分析方法	37		
38 第四章 研究結果與分析	38	41 第一節 描述性統計分析	41
41 第二節 因素分析	41		
44 第三節 信度分析	44	47 第四節 相關分析	47
49 第五節 平均數差異分析	49		
62 第六節 迴歸分析	62		
64 第五章 結論與建議	64	81 第一節 研究結論及分析	81
81 第二節 與先前文獻之比較	81		
85 第三節 實務上的建議	85	86 第四節 研究限制與後續研究建議	86
88 參考文獻	88		
89 中文部份	89	89 英文部份	89
94 附錄 問卷	94	103 表目錄 表2-1 風險定義(一)整理	103
8 表2-2 風險定義(一)整理	8	9 表3-1 風險溝通構面及衡量題項	9
35 表3-2 風險確認衡量題項	35	36 表3-3 旅客猶豫不決衡量題項	36
37 表4-1 問卷發放及回收狀況表	37	43 表4-3 風險溝通因素分析表	43
41 表4-2 描述性統計分析表	41		

.....	45	表4-4 風險確認因素分析表	46
表4-5 旅客猶豫不決因素分析表	47	表4-6 風險溝通信度分析表
.....	48	表4-7 風險確認信度分析表	48
表4-8 旅客猶豫不決信度分析表	49	表4-9 性別對各變數之獨立樣本T檢定分析表
.....	50	表4-10 不同年齡層之平均數差異分析表	51
.....	53	表4-11 不同教育程度之平均數差異分析表	53
.....	56	表4-12 不同月平均收入之平均數差異分析表	56
.....	58	表4-13 不同出國旅遊頻率之平均數差異表	58
.....	60	表4-14 不同旅遊國外一趟的時間之平均數差異分析表	60
.....	61	表4-15 不同旅遊國外同遊人數之平均數差異分析表	61
.....	64	表4-16 各變數、構面間相關係數表	64
.....	66	表4-17 風險溝通、風險確認與旅客猶豫不決之階層迴歸分析表	66
.....	69	表4-18 風險溝通與風險確認之階層迴歸分析表	69
.....	70	表4-19 風險訊息的態度、風險確認與旅客猶豫不決之階層迴歸分析表	70
.....	71	表4-20 風險訊息的態度與風險確認之階層迴歸分析表	71
.....	74	表4-21 風險資訊的說服能力、風險確認與旅客猶豫不決之階層迴歸分析表	74
.....	75	表4-22 風險資訊的說服能力與風險確認之階層迴歸分析表	75
.....	78	表4-23 風險訊息溝通/危害程度與風險確認之階層迴歸分析表	78
.....	79	表4-24 風險訊息溝通/危害程度與風險確認之階層迴歸分析表	79
.....	84	表5-1 研究假設與實證結果彙整表	84
.....	14	圖目錄圖一 風險溝通架構圖	14
.....	20	圖二 消費者購買決策五階段模式	20
.....	28	圖三 研究架構圖	28
.....	68	圖四 風險溝通、風險確認與旅客猶豫不決之迴歸路徑係數分析圖	68
.....	72	圖五 風險訊息的態度、風險確認與旅客猶豫不決迴歸路徑係數圖	72
.....	76	圖六 風險資訊的說服能力、風險確認與旅客猶豫不決迴歸路徑係數圖	76
.....	80	圖七 風險訊息溝通/危害程度、風險確認與旅客猶豫不決迴歸路徑圖	80

參考文獻

中文部份 大紀元2011年03月26日 鍾季錚:海嘯餘波衝擊觀光產業。王國欽(1995), 旅遊風險評估模式建立之研究 模糊多準則決策方法之應用, 私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。王月齡(2009), 台灣地區化學污染事件之風險溝通架構的分析, 逢甲大學環境工程與科學所未出版之碩士論文。方之光(1996), 風險與利益知覺之實驗, 國立中山大學企業管理學系之博士論文。丘昌泰(1999), 公害社區風險溝通之問題與對策, 法商學報, 34, 21-22。朱元鴻(1995), 風險知識與風險媒介的政治社會學分析, 台灣社會研究季刊, 19, 195-223。江佩洵(2006), 來華國際青年旅遊者之生活型態、旅遊類型以及旅遊風險認知對其旅遊滿意度影響之研究, 銘傳大學觀光研究所未出版碩士論文。行政院主計處(2008), 國民所得及經濟成長(線上資料), 來源 <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=14616&CtNode=CtNode=3566>。宋明哲(1994), 風險管理, 台北:中華企業管理發展中心。汪明生(1999), 衝突管理, 台北:五南書局。汪明生, 陳碧珍(2003), 風險資訊整合模式與風險知覺之研究 以石化業為例, 管理學報, 20(2), 251-287。吳宜蓁(2002), 危機傳播:公共關係與語藝觀點的理論與實證, 台北:五南書局。吳宜蓁(2004), SARS風暴的危機溝通與現階段宣導策略檢視:以台灣政府為例, 遠景基金會季刊, 5(4), 107-148。呂守陞, 陳志南, 陳堯中(1996), 整合性隧道工程自動化紀錄與決策輔助系統 期末報告, 台北:內政部營建署。李晉豪, 劉照金(2011), 單車族休閒動機、休閒環境及休閒阻礙對休閒滿意度的影響, 雲科大體育, 13, 81-89。李巧玲、彭淑貞(2006), 旅遊安全及其相關問題的初步研究, 泰山學院學報, 13(1), 65-68。周佳慧(2001), 休閒活動與休閒阻礙, 中華體育季刊, 15(3), 144-148。周桂田(2003), 全球在地化風險下之風險溝通與風險評估, 台北市:台灣社會學會年會暨「邁向新世紀的公平社會 社群、風險與不平等」研討會。周桂田(2004), 獨大的科學理性與隱沒(默)的社會理性之「對話」在公眾、科學專家與國家的風險文化探討, 台灣社會研究, 56, 1-63。周桂田(2005), 知識、科學與不確定性 專家與科技系統的「無知」如何建構風險, 政治與社會哲學評論, 13, 131-180。林忠毅(2007), 風險溝通與環境民主—以新竹科學園區宜蘭基地為例, 世新大學行政管理研究所未出版之碩士論文。林東清(2004), 知識管理。台北:智勝文化事業有限公司。林俊昇, 蘇筠雲, 黃靜怡(2003), 旅遊風險認知對消費者旅遊決策之影響—以高雄地區為例, 樹德科技大學學報, 5(1), 61-74。林濰榕(2011), 休閒阻礙協商模式之驗證:以大學生參與水域遊憩活動為例, 生物與休閒事業研究, 9(1), 98-114。邵恬宜(2000), 東京大阪大學生對台灣觀光形象認知之研究, 國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。洪啟明(2005), 觀光客出國旅遊參與型態與重遊意願關係之研究 - 以日本線為例, 大葉大學事業經營研究所未出版碩士論文。紀俊臣, 楊正寬, 林連聰(2005), 觀光行政與法規, 國立空中大學。胡正光(2003), 風險社會中的正義問題:對「風險」與「風險社會」之批判, 哲學與文化, 30(11), 147-163。胡翠娟, 鞠美庭, 邵超峰(2010), 風險溝通在港口環境風險管理中的應用, 海洋環境科學, 3。翁振益, 葉青(2008), 旅客在旅遊決策中的猶豫不決:價格敏感度之觀點, 觀光休閒學報, 14(3), 233-250。袁國寧(2008), 現代社會風險倫理之探析--臺灣颱風、洪水災害風險管理觀點, 亞太經濟管理評論, 10(2), 47-78。凌鳳儀, 韓振華, 林光(2004), 美國911事件後航空保險問題之危機管理, 民航季刊, 6(1), 65-94。容繼業(1993), 旅行業理論與實務, 台北:揚智。高詩瑋(1998), 決策問題框架方式、個人風險特質對風險決策行為的影響, 國立中央大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。陳世圯, 涂維穗(2008), 新政府開放大陸人民來台觀光政策評析意見, 國家政策基金研究會。陳石麟(2002), 資料採礦於預測國人出國觀光需求之應用-以整體、香港和澳門為例, 國立臺灣大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。陳光璞(2009), 媒體報導的風險議題與風險溝通 以全球暖化議題為例, 世新大學公共關係暨廣告學所未出版之碩士論文。陳信安(2000), 休閒參與的覺知自由與阻礙之研究—以台北縣淡水鎮國小六年級學童為例, 國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。陳建良譯(2007), 旅遊的傷害與預防, 航空醫學暨科學期刊, 21(2), 105-112。陳詠瑜(2007), 日籍遊客之人格特質與旅遊風險知覺之研究, 中國文化大學未出版之碩士論文。陳碧

珍(1996), 科技風險知覺之資訊整合實驗 以石化業為例, 中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。 陳斌(2005), 對旅遊健康安全的反思, 經濟論壇, 12(14), 38-139。 陳頤駿(2010), 線上購物的猶豫理由對線上購物之影響, 國立東華大學國際企業研究所未出版之碩士論文。 陳麗玉, 王宗進(2004), 東海大學教職員工參與休閒運動狀況與阻礙因素之研究, 大專體育學刊, 6(1) 57-72。 曹勝雄, 王麗娟(2001), 旅遊產品知覺風險與降低風險策略之研究, 旅遊管理研究, 1(1), 1-26。 張原仙(2006), 現代社會風險倫理之研究 以我國地震、颱風、洪水災害風險管理為例, 朝陽科技大學保險金融管理系未出版之碩士論文。 黃立賢(1996), 專科學生休閒興趣相關因素之研究, 國立高雄師範大學輔導研究所未出版之碩士論文。 黃良惠(2005), SARS疫災風險溝通之研究—以台北市政府為例, 台北大學公共行政暨政策學系未出版之碩士論文。 黃旭男(2002), 台北市溫泉遊憩區遊客行為之研究, 戶外遊憩研究, 15(2), 1-22。 黃廷宜(2008), 風險溝通與民主參與—以竹科宜蘭基地之設置為例, 世新大學行政管理學系之碩士論文。 黃詩弦(2002), 國際觀光飯店企業聲譽、顧客知覺風險、期望服務品質及再購意願, 國立雲林科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 黃懿慧(1994), 科技風險認知與溝通問題, 民意研究季刊, 188, 95-129。 詹宜璋(1997), 台灣地區老年經濟安全之風險與保障, 中正大學社會福利學系未出版之博士論文。 楊閔嵐(2004), 風險對策評估方法-以工程採購方式為例, 雲林科技大學營建工程系未出版之碩士論文。 廖友吟(2003), 泰國全備旅遊產品使用者之旅遊風險、觀光目的地形象認知與旅遊類型、購後行為關係之研究, 私立世新大學觀光研究所未出版之碩士論文。 廖世杰, 陳建和, 倪欣蘭, 林連聰, 高筱婷(2009), 東南亞地區領隊人員旅遊安全知識管理系統之建構與評估, 生活科學學報, 13, 127-154。 廖偉全(2002), 營建工程風險確認分析模式-以隧道擠壓變形潛能為例, 國立成功大學土木工程研究所未出版之碩士論文。 鄭燦堂(1998), 風險管理 理論與實務(第一版), 台北:五南書局。 鄭燦堂(2007), 風險管理-理論與實務(第二版), 台北:五南書局。 謝淑芬(2000), 消費者對旅遊風險知覺之研究, 景文技術學院學報, 11(上), 187-198。 顧忠華(1994), 風險社會的概念及理論意涵, 國立政治大學學報, 69, 57-88。 英文部份 Al-Tamimi, Hussein A. Hassan, Al-Mazrooei, & Faris Mohammed (2007). Banks' risk management: a comparison study of UAE national and foreign banks. *The Journal of Risk Finance Incorporating Balance Sheet*, 8(4), 394-409. Amato, P. R., & Bradshaw, R. (1985). An exploratory study of people's reasons for delaying or avoiding helpseeking. *Australian Psychologist*, 20(1), 217-31. Baral, A., Baral, S., & Morgan, N. (2004). Marketing Nepal in an uncertain climate: Confronting perceptions of risk and insecurity. *Journal of Vacation Marketing*, 10(2), 186-192. Beck, U. (1992). *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: Sage. Beswick, G. (1988). Psychological Antecedents of Student Procrastination. *Australian Psychologist*, 23(2), 207-217. Carr, N. (1999). A study of gender differences: Young tourist behaviour in a UK coastal resort. *Tourism Management*, 20(2), 223-228. Cho, C.-H., Kang, J., & Cheon, H. J. (2006). Online shopping hesitation. *CyberPsychology & Behavior*, 9(3), 261-274. Conard, J. (1980). *Society, Technology and Risk Assessment*. London: Academic Press. Corbin, R. M. (1980). Decisions that might not get made. *Cognitive Processes in Choice and Decision Behavior*, 47-67. Covello, V. V. (1986). Risk Communication, A review of the literature. *Risk Abstracts*, 3(4):171-182. Covello, V. T. (1987). *Communicating Scientific Information About Health & Environmental Risks*. London: Plenum Press. Covello, V. T., David B. McCaiium, & Maria Pavlova (1989). *Principles and Guidelines for Improving Risk Communication*. New York: Plenum Press. Covello, V. T. (1992). Risk Communication: An Emerging Area of Health Communication Research. *Communication Yearbook*, 15, 359-373. Crawford, D., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127. Daggett, C. J. (1989). The role of risk communication in environmental gridlock. New York: Plenum Press. Darpy, D. (2000). Consumer Procrastination and purchase delay. 29th Annual Conference EMAC (Rotterdam, NL). Dhebar, A. (1996). Speeding high-tech producer, meet the balking consumer. *Sloan Management Review*, 37(2), 37-49. Dhar, R. (1997). Consumer preference for a no-choice option. *Journal of Consumer Research*, 24(2), 215-231. Dosi, G., & Egidi, M. (1991). Substantive and procedural uncertainty? An exploration of economic behaviours in changing environments. *Journal of Evolutionary Economics*, 1(2), 145-168. Douglas, S. P. (1976). Cross-national comparisons and consumer stereotypes: A case study of working and nonworking wives in the U.S. and France. *Journal of Consumer Research*, 3(1), 12-20. Dowling, G. R. & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119-134. European Governance: A White Paper [Brussels, 25.7.2001 COM.(2001) 428 final], Commission of the European Communities. Retrieved March 6, 2007, from http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0428en01.pdf Ferrari, J. R., Johnson, J. L., & McCown, W. G. (1995). Procrastination and task avoidance: Theory, research, and treatment. Baker & Taylor Books. Fischhoff, B., Slovic, P. & Lichten, S. (1978). How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes towards technological risk and benefit. *Policy Sciences*, 9(1), 127-152. Friedman, I. A., & Mann, L. (1993). Coping patterns in adolescent decision making: An Israeli-Australian comparison. *Journal of Adolescence*, 16(2), 187-199. Garretson, J. A. & K. E. Clow (1999). The influence of coupon fair value on service quality expectation, risk perception and purchase intention in the dental industry. *Journal of Service Marketing*, 13(1), 59-72. Greenleaf, E. A., & Lehmann, D. R. (1995). Reasons for substantial delay in consumer decision making. *Journal of Consumer Research*, 22(2), 186-199. Hadden, S. G. (1989). *A Citizen's Right to Know: Risk Communication and Public Policy*. CA: Westview Press. Hanze, M. (2001). Ambivalence, conflict, and decision making: Attitudes and feelings in Germany towards NATO's military intervention in the Kosovo war. *European Journal of Social Psychology*, 31(6), 693-706. Heath, R. L. (1994). Management of corporate communication: From interpersonal Incentives on Strategy Selection. *Information systems research*, 10(4), 356-374. Hogarth, R. M., Michaud, C., & Mery, J. L. (1980). Decision Behavior in Urban Development: A Methodological Approach and Substantive Considerations. *Acta Psychologica*, 45, 95-117. Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1987). Life stressors, resistance factors, and improved psychological functioning: An extension of the stress resistance paradigm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 909-917. Holahan, C. and Moos, R. (1987). Personal and contextual determinants of coping strategies. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 52, 946-955. Holdren J. (1983). The Risk Assessors. *Bulletn of Atomic Scientists*, 139, 33-38. Hsieh, A. T., & Chang, W. T. (2004). The effect of consumer participation on price sensitivity. *The Journal of Consumer Affairs*, 38(2), 282-296. Hurley, J. A. (1998). The hotel of Rome: Meeting the marketing challenge of terrorism. *Cornell Hotel Restaurant*

Administration Quarterly, 29(1), 7-19. Hussein A. Hassan Al-Tamimi. (2007). Banks ' risk management: a comparison study of UAE national and foreign banks The Journal of Risk Finance Vol. 8 No. 4, 2007 pp. 394-409 Kaperson, R.E. & Stallen, P.J.M., eds. (1991). Communicating Risk to the Public. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 1-12. Kerstetter, D., & Pennington-Gray, L. (1999). Decision-making roles adopted by university-educated women who travel for pleasure. Journal of Hospitality & Leisure Marketing, 6(3), 23-39. Kim, J., Wei, S., & Ruys, H. (2003). Segmenting the market of West Australian senior tourists using as artificial neural network. Tourism Management, 24(1), 25-34. Kingsbury, P. T., & Brunn, S. D. (2003). Freud, tourism, and terror: Traversing the fantasies of post-September 11 travel magazines. Journal of Travel & Tourism Marketing, 15, 39-61. Knaus, W. J. (2000). Procrastination, blame, and change. Journal of Social Behavior and Personality, 15, 153-166. Kohli, R., Devaraj, S., & Mahmood, M. A. (2004). Understanding Determinants of Online Consumer Satisfaction: A Decision Process Perspective. Journal of Management Information Systems, 21(1), 115-136. Kotler, P. (2003). Marketing management (11th ed.). New Jersey:Prentice-Hall. Koufaris, M., Kambil, A., LaBarbera, P. A. (2002). Consumer Behavior in Web-Based Commerce: An Empirical Study. International Journal of Electronic Commerce, 6(2), 131-154. Lerbinger, O (1997). The crisis manager: Facing risk and responsibility. NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Lin, Y.-C., & Lehto, X. Y. (2006). A study of female travelers ' needs trajectory and family life cycle. Journal of Hospitality & Leisure Marketing, 15(1), 65-88. Lundgren, R. E. & McMakin, A. H.(1998). Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety and health risks. Battelle Press : John Wiley & Sons, Inc. Marra, F. J. (1998). Crisis communication plans: Poor predictors of excellent crisis publicrelations. Public Relations Review, 24(4), 461-474. Mitchell, V.-W., & Walsh, G. (2004). Gender differences in German consumer decision-making styles. Journal of Consumer Behaviour, 3(4), 331-346. Moutinho, L. (1987). Consumer behaviour in tourism. European Journal of Marketing,21(10), 5-7. National Research Council (1989). Improving risk communication .Washington, D.C.:National Academy Press. Nelson, P. (1974), Advertising as information, Journal of Political Economy, 81(3), 729-754. Nisbet, M. & Mooney, C.(2006). The next big storm: Can scientists and journalists work together to improve coverage of hurricane-global warm controversy? Committee for Skeptical Inquiry. form: <http://www.csi-cop.org/scienceandmedia/hurricanes/> Nordstrom, J. (2004). Estimating and predicting international tourism demand in Sweden.Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 4(1), 59-76. O ' Neill, P. (2004). Developing a Risk Communication Model to Encourage Community Safety from Natural Hazards. From: http://www.ses.nsw.gov.au/content/documents/pdf/research-papers/42904/Developing_a_risk_communication_model.pdf Ordonez, L., & Benson III, L. (1997). Decisions under time pressure: how time constraint affects risky decision making. Organizational Behaviour and Human Decision Processes, 71(2), 121-140. Pahl, J. (1990). Household spending, personal spending and the control of money in marriage. Sociology, 24(1), 119-138. Patrick, J. F. (2005). Segmentation cruise passengers with price sensitivity. Tourism Management, 26(5), 753-762. Peter Bennett & Kenneth Calman. (eds.) 1999, Risk Communication and Public Health Oxford: Oxford University Press. Renn, O. and Graham, P. (2005). White paper on risk governance: towards an integrative approach. International Risk Governance Council (IRGC). Retrieved March 7, 2007, from [http://www.irgc.org/irgc/projects/risk_characterisation/_b/contentFiles/IRGC_WP_No_1_Risk_Governance_\(reprinted_version\).pdf](http://www.irgc.org/irgc/projects/risk_characterisation/_b/contentFiles/IRGC_WP_No_1_Risk_Governance_(reprinted_version).pdf) Robert, K., & Elcin, K. (2009). Academic procrastination and motivation of adolescents in Turkey. Educational Psychology, 29(1), 69-81(13). Robertson, T. S., Zielinski, J., & Ward, S. (1984). Consumer Behavior. Glenview, IL: Scott Foresman Company. Roehl, W. S., & Fesenmair, D. R. (1992). Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis. Journal of Travel Research, 30(4), 17-26. Rogers, G. O., " Public Recognition of Hazard From, " in Covello, V. T., and B.L., (1987).Lave (Eds.),Uncertainty in Risk Assessment, Risk Management & Decision Making, NY: Plenum Press. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychology monographs, 80(2), 1014-1053. Samdahl, D. M. & Jekubovich, N. J. (1997). A critique of leisure constraintscomparative analysis and understanding. Journal of Leisure Research, 29(4),430-453. Schramm,W. (1995). How Communication Works,In W.Schramm (Ed.).The Press and Effects of Mass Communication, University of Illinois Press. Seeger, M. W., Sellnow, T.L., & Ulmer, R. R.(2001). Public Relations and Crisis Communication: Organizing and Chaos. Handbook of Public Relations ,156-166. Sonmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998a). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. Annals of Tourism Research, 25(1),112-144. Steel, P., Brothen, T., & Wambach, C. (2001). Procrastination and personality performance, and mood. Personality and Individual Differences, 30, 95-106. Sucharita Chandran and Geeta Menon, (2004), The Journal of Consumer Research. Vol. 31, No. 2, pp. 375-389. Tsaor, S. H., Tzeng, G. H., & Wang, K. C. (1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. Annals of Tourism Research, 24(4), 796-812. Thompson, M. M., & Zanna, M. P. (1995). The conflicted individual: Personality-based and domain-specific antecedents of ambivalent social attitudes. Journal of Personality,63(2), 259-288. Thunholm, P. (2004). Decision-making style: Habit, style or both? Personality and Individual Difference, 36(4), 931-944. Todd, P., & Benbasat, I. (1999). Evaluating the impact of DSS, Cognitive Effort, and Incentives on Strategy Selection. Information Systems Research,10(4),356-374. Tversky, A., & Shafir, E. (1992). Choice under conflicts: The dynamics of deferred decision. Psychological Science, 3(6), 358-361. Wang, K. C., Hsieh, A. T., Yeh, Y. C., & Tsai, C. W. (2004). Who is the decision-maker: The parents or the child in group package tours? Tourism Management, 25(2), 183-194. Wilborn, L. R., Brymer, R. A., & Schmidgall, R. (2007). Ethic decisions and gender differences of European hospitality students. Tourism and Hospitality Research, 7(3/4),230-241. Williams Jr., C.A. & Heins, R.M.(1964). Risk management and Insurance. America :McGraw-Hill, 8-11. Wonga, J.Y., & Yeha, C. (2009). Tourist hesitation in destination decision making . Annals of Tourism Research, 36(1), 6-23. Wong, J. Y., & Yeh, C. (in press). Tourist hesitation in destination decision making. Annals of Tourism Research, Wood, M. (1998). Socio-economic status, delay of gratification, and impulse buying.Journal of Economic Psychology, 19(3), 295-320.