

การรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป ต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

วิไลรักษ์ สันติกุล

Abstract

The objectives of this study were to explore the perception, opinions and attitudes of users and the general public on Bangkok's bike-sharing project, to compare the perception, opinions and attitudes of users and the general public on the project and to get guidelines for the project development . A survey research was conducted and questionnaires were employed to collect data from 200 users and 200 people who live in Bangkok. The results showed that:

1. the users of bike-sharing used the service for money and time saving, convenience and traffic jam avoidance. They were aware of the project through bike station the internet and billboards and search for information regarding the project from staff at bike station, website and Facebook page. The level of their perception of the project was moderate while opinions and attitude towards the project were positive.
 2. most of the public used bicycles for exercising in the park and going to work or shop. They were also aware of the bike-sharing project via bike station, billboards and the internet. They had positive opinions on the project while the level of their perception and attitudes were moderate.
 3. the perception, opinions and attitudes towards the Bangkok bike-sharing project of users and general public were significantly different at the 0.05 level.
- The result also indicated that the development of Bangkok bike-sharing project should consider both service system and project promotion.

Keywords: Perception, Opinions, Attitudes, Bike-sharing project

วิไลรักษ์ สันติกุล (นศ.ม. การสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งจากผลงานวิจัยเรื่อง “การรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนส่วนหนึ่งจากโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการรถจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการรถจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาโครงการรถจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) แบบวัดครั้งเดียวและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนแบ่งเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 200 คนและประชาชนทั่วไปที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้จักรยานสาธารณะเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา เพื่อความสะดวกและหลีกเลี่ยงรถติด สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักโครงการจักรยานฯ คือตัวสถานีบริการ สื่ออินเทอร์เน็ตและป้ายโฆษณา สำหรับสื่อที่ผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ คือเจ้าหน้าที่ที่สถานีบริการ เว็บไซต์และเฟซบุ๊กของโครงการฯ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อโครงการฯ มีระดับการรับรู้ต่อโครงการฯอยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่มีการใช้จักรยาน โดยวัตถุประสงค์เพื่อออกกำลังกาย ในสวนสาธารณะและเพื่อเดินทางไปทำงานหรือซื้อของ สิ่งที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ตัวสถานีบริการ ป้ายโฆษณา และสื่ออินเทอร์เน็ต ประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อโครงการฯ มีระดับการรับรู้ต่อโครงการฯอยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติปานกลางต่อโครงการฯ

3. ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับแนวทางการพัฒนาโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครควรดำเนินงานทั้งด้านการพัฒนาระบบบริการและด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ : การรับรู้, ความคิดเห็น, ทัศนคติโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

บทนำ

ในการพัฒนาเมืองใหญ่ของประเทศต่างๆ หนึ่งในวิธีการพัฒนาเมืองนั้น ก็คือการใช้จักรยาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมือง ซึ่งหลายเมืองใหญ่ทั่วโลกใช้จักรยานเป็นตัวชี้วัดและสัญลักษณ์ของการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ผ่านการวางโครงสร้างพื้นฐานให้ชาวเมืองหันมา “ใช้จักรยาน” มีหลายเมืองใหญ่ที่วิถีจักรยานกำลังเติบโตไปทั่ว ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่ร่ำรวยหรือยากจนอย่างเช่น โบโกต้า จากัร์ต้า กัวลาลัมเปอร์ไทเป สิงคโปร์ (ศิระ ลิปิพัฒนวิทย์, 2559) จักรยานสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในสังคมได้หลายเรื่องทั้งเรื่องเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความเหลื่อมล้ำ รวมถึงพื้นที่สาธารณะ ปัจจุบันในกรุงเทพมหานครมีการใช้จักรยานมากขึ้น ทำให้มีการรวมกลุ่มผู้ใช้จักรยานเกิดขึ้นอย่างหลากหลาย อาทิชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพแห่งประเทศไทย ชมรมจักรยานกรุงเทพ ชมรมจักรยานเสือภูเขา ชมรมจักรยานของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ชมรมผู้ใช้จักรยานเหล่านี้มักจะติดต่อกันเป็นเครือข่าย ทั้งนี้เพื่อจะร่วมกันผลักดันให้เกิดการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อจักรยาน ชงชัย พรรณสวัสดิ์และพรชัย สีสานภาพ (2536) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้จักรยานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมหลายประการ ได้แก่ 1) จักรยานไม่มีการเผาไหม้ใด ๆ ไม่มีควัน ไม่มีเขม่า ไม่มีก๊าซพิษให้เป็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 2) การผลิตจักรยานมีส่วนประกอบของชิ้นส่วนน้อยเมื่อเทียบกับยานพาหนะอื่น ดังนั้นกระบวนการผลิตรถจักรยานจึงเป็นเทคโนโลยีที่สะอาดกว่า มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า 3) ยานยนต์ชนิดอื่น ต้องใช้น้ำมันหล่อลื่นมากเนื่องจากมีชิ้นส่วนที่เคลื่อนไหวมาก น้ำมันหล่อลื่นเหล่านี้หลังการใช้งานแล้วต้องระบายทิ้งซึ่งยากต่อการบำบัดและเป็นปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม 4) เสียงจากการขับเคลื่อนของจักรยานน้อยมากหรือเกือบไม่มีเลย ทำให้ไม่เกิดมลภาวะทางเสียงให้เป็นที่เดือดร้อนแก่สังคม 5) ความร้อนที่เกิด

จากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ปริมาณมหาศาลที่ติดขัดอยู่บนท้องถนน มีผลทำให้อุณหภูมิเฉลี่ยของบริเวณนั้นเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจักรยานไม่ก่อให้เกิดปัญหานี้ 6) ยานยนต์ทุกชนิดต้องใช้เชื้อเพลิง การเผาผลาญเชื้อเพลิงอย่างไม่มีขอบเขต ทำให้ต้องค้นหาเชื้อเพลิงและแหล่งพลังงานมาให้เพียงพอกับความต้องการและมาทดแทนพลังงานเก่าที่กำลังหมดไป หากหันมาใช้พลังงานจากถ่านหินก่อให้เกิดปัญหามลพิษทางอากาศ ฝนกรดและมีจำนวนจำกัดเช่นเดียวกัน ส่วนการใช้พลังงานนิวเคลียร์ก็ยังเป็นที่ถกเถียงกัน เรื่องความปลอดภัย จักรยานเป็นยานพาหนะที่ใช้พลังงานกล้ามเนื้อของผู้ขับขี่เอง จึงไม่จำเป็นต้องใช้พลังงานจากแหล่งอื่นมาทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นันทา เบญจสิริรักษ์ (2540) ได้รวบรวมคุณประโยชน์ของการใช้จักรยานไว้ดังนี้ 1) จักรยานมีความปลอดภัยทั้งต่อผู้ขับขี่และคนข้างเคียง 2) จักรยานเป็นเทคโนโลยีสะอาด ไม่สร้างมลพิษ ไม่เป็นภัยต่อสิ่งแวดล้อม 3) จักรยานใช้พื้นที่น้อยกว่ารถยนต์หนึ่งคัน โดยเฉลี่ยครองพื้นที่บนถนนที่รถจักรยานสามารถจอดได้ถึง 8 คัน 4) จักรยานช่วยแก้ปัญหาโรคติดเพราะลดปริมาณรถยนต์บนท้องถนน 5) จักรยานช่วยให้ผู้ขับขี่ได้ออกกำลังกายเป็นผลดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ขับขี่ได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นผลดีต่อร่างกายและจิตใจ 6) จักรยานทำให้คนเห็นคุณค่าของชุมชน สถาปัตยกรรมและวิถีชีวิตของชุมชนได้เห็นปัญหาต่างๆ ของชุมชนอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมคุณธรรมในการไม่สร้างความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างคนกับชุมชน ได้ออกกำลังกาย ประหยัดและไม่ฟุ้งเฟ้อ 7) จักรยานไม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่สลับซับซ้อน ต้นทุนการผลิตไม่สูง ไม่สิ้นเปลือง

ในส่วนของกรุงเทพมหานครเอง ได้ตระหนักถึงปัญหาการจราจรที่ติดขัด ตลอดจนมลภาวะทางอากาศที่เกิดขึ้นจากการเดินทางด้วยรถยนต์ของประชาชน และเพื่อการพัฒนากรุงเทพฯ เป็นไปอย่างยั่งยืน ตามแนวทางของสหประชาชาติ จึงได้มีนโยบายเพิ่มทางเลือกในการเดินทางรูปแบบใหม่ให้แก่ประชาชน เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้จักรยานในการเดินทางระยะสั้นและเพื่อเชื่อมต่อบริบทขนส่งมวลชนต่างๆ เข้าด้วยกันดังนั้น กรุงเทพมหานคร

จึงริเริ่มโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร โดยเปิดบริการ 2 สถานีแรกในปี พ.ศ. 2556 และเริ่มทยอยก่อสร้างสถานีบริการจนแล้วเสร็จ 50 สถานี ในปี พ.ศ. 2557 ให้บริการในพื้นที่ชั้นในย่านสีลม สาทร ลุมพินี ศาลาแดง สามย่าน ปทุมวันและราชเทวี เป็นบริการให้เช่า-ยืมจักรยานด้วยระบบอัตโนมัติ ผู้ที่จะใช้บริการได้ต้องสมัครเป็นสมาชิกกับโครงการฯ โดยผู้ใช้บริการสามารถเช่าจักรยานจากสถานีหนึ่งเพื่อเดินทางไปอีกสถานีหนึ่งที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับจุดหมายของการเดินทางได้ โดยคิดค่าบริการ 15 นาทีแรกฟรี หากเกินจะคิดค่าบริการเป็นชั่วโมง กรุงเทพมหานครมุ่งหวังให้โครงการจักรยานสาธารณะ กรุงเทพมหานคร เชื่อมต่อการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ จึงกำหนดให้มีสถานีบริการอยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสและสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอ็ม กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่เดินทางได้ปั่นจักรยานต่อไปยังปลายทางซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัย โรงเรียน อาคารสำนักงาน และศูนย์การค้า โดยมีสถานีบริการอยู่ใกล้กับสถานที่เหล่านี้ด้วย เพื่อช่วยให้การเดินทางของประชาชนในกรุงเทพฯ สะดวกขึ้นด้วยการใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ (ขึ้นรถไฟฟ้าแล้วมาต่อจักรยาน) ลดความจำเป็นในการใช้รถยนต์ส่วนตัวลง

จากความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมืองและประโยชน์ของการใช้จักรยานดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ประกอบกับแนวคิดในการพัฒนากรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืน จึงทำให้กรุงเทพมหานครดำเนินโครงการจักรยานสาธารณะขึ้นเมื่อพิจารณาถึงความต้องการใช้งานจักรยานที่เพิ่มมากขึ้นและประโยชน์ของจักรยานสาธารณะที่ใช้เชื่อมต่อการขนส่งมวลชนขนาดใหญ่เพื่อการเดินทางในเมือง รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้จักรยานในชีวิตประจำวันในการรักษาสุขภาพและลดมลพิษของสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความคิดเห็น และทัศนคติที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคลต่อโครงการสาธารณะต่างๆ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ สร้างการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ตลอดจนพัฒนาแนวทางในการดำเนินโครงการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อได้แนวทางในการพัฒนาโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ในระยะต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556- มกราคม 2557 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่โครงการฯ ได้เปิดให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว โดยเก็บข้อมูลในพื้นที่การให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนักวิชาการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาระดับการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะในเมืองอื่นๆหรือโครงการการให้บริการสาธารณะอื่นๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการจักรยานสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือพื้นที่เมืองขนาดใหญ่อื่นๆตลอดจนเป็นแนวทางในวางแผนการณรงค์สื่อสารโครงการฯ ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปอย่างทั่วถึง

ปัญหาคำวิจัย

1. ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด

2. การรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปแตกต่างกันหรือไม่

3. แนวทางการพัฒนาโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครในระยะต่อไปควรเป็นอย่างไร

สมมุติฐาน

ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

นิยามศัพท์

โครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร หมายถึง โครงการที่ให้บริการเช่า-ขี่จักรยานสาธารณะด้วยระบบอัตโนมัติ ให้บริการในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครชั้นใน ปัจจุบันมีสถานีให้บริการเช่าขี่ทั้งหมด 50 สถานี โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกเช่าจักรยานจากสถานีหนึ่งเพื่อเดินทางไปอีกสถานีหนึ่งที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับจุดหมายของการเดินทางได้ ผู้ที่จะใช้บริการได้ต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไปและสมัครเป็นสมาชิกกับโครงการฯ โดยคิดค่าบริการ 15 นาทีแรกฟรี หากเกินจะคิดค่าบริการเป็นชั่วโมงโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครนี้มีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า โครงการจักรยานปันปัน

การรับรู้ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปแสดงออกถึงความรู้ ความรู้จกเกี่ยวกับโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครในประเด็นเรื่องหน่วยงานที่รับผิดชอบและแหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการบริหารโครงการฯ

ความคิดเห็น หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปแสดงออกทางความคิดต่อโครงการรถจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ในประเด็นเรื่องสถานีบริการ เส้นทางที่ตั้งสถานี จักรยาน ระบบขี่-คืน และการขยายการให้บริการ ซึ่งอาจมีทิศทางบวกหรือลบ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมและการประเมินของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป ที่มีต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ในด้านความยั่งยืนของ

โครงการฯ และประโยชน์ของโครงการฯ ในด้านต่างๆ ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่อาจมีทิศทางบวกหรือลบ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เคยใช้บริการเช่า/ยืม-คืนจักรยานจากโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา

ประชาชนทั่วไป หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่รู้จักโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครหรือโครงการจักรยานปั่นปั่นผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อสังคมออนไลน์หรือเคยเห็นสถานีบริการปั่นปั่นหรือตัวจักรยานปั่นปั่น แต่ยังไม่เคยใช้บริการโดยอาจจะเป็นสมาชิกโครงการฯ หรือไม่ได้เป็นสมาชิกก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเรื่องการรับรู้

สิริอร วิชชาวุธ (2554) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ของคนเรารเริ่มขึ้นตั้งแต่การได้รับการกระตุ้นทางความรู้สึก (Sensory stimulation) สิ่งชี้แนะในการเลือก (Cue selection) และการแปลความ (Translation) พฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงการรับรู้ คือการที่คนเราเลือก บรรยายลักษณะแยกความแตกต่าง ชั่ววัด เชื่อมสัมพันธ์ของสิ่งเร้าต่างๆ เป็นต้น

Assael (2004) ได้อธิบายถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลเลือก จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้า (Stimuli) ที่ได้รับผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมองเห็น (Sight) การลิ้มรส (Taste) การได้กลิ่น (Smell) การได้ยิน (Sound) และการสัมผัส (Feel) และการที่บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าอย่างไรมันยังมีปัจจัยเชิงโครงสร้าง (Structural Elements) ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพของสิ่งเร้าต่างๆ เช่น ขนาดของป้ายประชาสัมพันธ์ ของสินค้าหรือบริการ ความยาวของภาพยนตร์โฆษณาหรือคลิปวิดีโอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เผยแพร่บนสื่อออนไลน์ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยและเมื่อบุคคลตีความสิ่งเร้าดังกล่าวแล้ว ก็จะพัฒนาเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการในที่สุด โดย Assael (2004) ได้กล่าวว่าการรับรู้ของบุคคลนั้นเกิดขึ้นจาก 3 องค์ประกอบ (Elements) ได้แก่

1. การเลือกสรร (Selection) ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกของกระบวนการรับรู้ของบุคคลสำหรับขั้นตอนในการเลือกสรรของบุคคลมี 3 ขั้นตอนคือ 1) การเลือกเปิดรับ (Exposure) โดยบุคคลจะเปิดรับสิ่งเร้าและ 2) การเลือกที่จะสนใจ (Attention) กล่าวคือบุคคลเลือกที่จะสนใจสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการของตนเอง 3) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลอาจจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าแตกต่างกันได้ แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านความต้องการ (Needs) ทัศนคติ (Attitudes) ประสบการณ์ (Experiences) และลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

2. การจัดระเบียบ (Organization) หมายถึง การจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างๆ ให้เป็นกลุ่มก้อนที่มีความหมายทำให้บุคคลสามารถเข้าใจและจัดการกับข้อมูลเหล่านั้นได้ หลักการในการจัดระเบียบข้อมูลของบุคคลคือ 1) การเพิ่มเติม (Closer) องค์ประกอบบางอย่างเข้าไปเมื่อบุคคลรู้สึกว่สิ่งเร้าที่รับรู้มานั้นไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 2) การจัดกลุ่มข้อมูล (Grouping) คือการนำข้อมูลที่รับรู้มาเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยมาจัดกลุ่ม อธิบายได้โดยใช้หลักการเกสตัลท์ (Gestalt Psychology) ได้แก่ ความใกล้ชิด (Proximity) ความเหมือน (Similarity) และความต่อเนื่อง (Continuity) ของข้อมูลเหล่านั้น

3. การตีความ (Interpretation) ในขั้นตอนนี้บุคคลจะทำการให้ความหมายแก่สิ่งเร้าดังกล่าวโดยอาศัยองค์ประกอบเพื่อช่วยในการตีความหมายได้แก่

3.1 การจัดประเภทของการรับรู้ (Categorization) เป็นการจัดหมวดหมู่ให้กับสิ่งเร้าที่มีความคล้ายคลึงกันโดยเก็บไว้ในระบบความทรงจำ (Schema) ซึ่งวิธีนี้สามารถทำให้บุคคลแปลความหมาย สิ่งเร้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากได้พบกับสิ่งเร้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันซึ่งสอดคล้องกับที่หุ้หุ้หุ้ สมิทธีไกร (2553) ได้อธิบายไว้ว่าการจัดประเภทของการรับรู้หมายถึงการจำแนกหรือแบ่งสิ่งเร้าต่างๆ โดยอาศัยเกณฑ์บางอย่างซึ่งการจัดประเภทจะเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลสามารถเข้าใจได้ว่าสิ่งเร้าที่พบเห็นนั้นคืออะไรมีคุณสมบัติอย่างไร

และมีความคล้ายคลึงกับอะไร ดังนั้นจึงทำให้บุคคลไม่ต้องเสียเวลาและความพยายามในการตีความหมายมากนัก

3.2 การหาข้อสรุปจากสิ่งเร้า (Inference) เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์แบบต่างๆ ของสิ่งเร้าเก่าที่บุคคลรับรู้อยู่แล้วเข้ากับสิ่งเร้าใหม่ที่บุคคลเปิดรับเพื่อให้เกิดเป็นความหมายในการรับรู้ของ

กล่าวโดยสรุปการรับรู้ในที่นี้คือกระบวนการที่บุคคลเปิดรับสิ่งเร้าที่ตนเองต้องการและให้ความสนใจกับสิ่งเร้านั้น จากนั้นจึงจัดระเบียบสิ่งเร้าเหล่านั้นเพื่อที่จะแปลความหมายต่อไปซึ่งในการวิจัยนี้สิ่งเร้าที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปรับรู้คือโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

สุชา จันทน์แอม (2542) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่เป็นความรู้สึกในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิชและคณะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น คือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้”

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็น คือ “ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานที่ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้อธิบายว่าความคิดเห็นคือการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ฐานที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความคิดเห็นจะมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529) ได้กล่าวถึงลักษณะของความคิดเห็นว่ามี 2 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) ทิศทาง ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือทางบวกและทางลบ ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดี ชอบหรือพึงพอใจ ส่วนทางลบก็เป็นไปทางตรงกันข้าม ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบและไม่พึงพอใจ 2) ความเข้มข้น มีอยู่ 2 ขนาด คือความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย บางคนมีความรู้สึกชอบความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก ถ้าบุคคลมีความคิดเห็นที่มีความเข้มข้นมาก จะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจมีทิศทางบวกหรือลบก็ได้ ซึ่งในการวิจัยนี้คือการแสดงออกทางความคิดต่อโครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

3. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ตามการนิยามของเรมอนด์ เจ คอร์ซินี (Raymond J. Corsini, 2002) อ้างถึงใน นพมาศ ชีระเวคิน, 2555) กล่าวว่าทัศนคติเป็นแนวโน้มของพฤติกรรมที่บุคคลได้เรียนรู้เพื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสัญญาณอื่นๆ ในลักษณะที่คงเส้นคงวาและทัศนคดียังเป็นแนวโน้มของพฤติกรรมที่ค่อนข้างคงที่ในการโต้ตอบบางสิ่งในลักษณะเฉพาะ ที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ การมีประสบการณ์และการมีกระบวนการทางอารมณ์

ธีระพร อุวรรณโณ (2535) ได้พิจารณาแบ่งความหมายของทัศนคติออกเป็น 3 กลุ่มโดยอาศัยองค์ประกอบเป็นเกณฑ์ ดังนี้ 1) การนิยามทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบทัศนคตินั้นจะทำให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็น 3 ประเภท คือ อารมณ์ความรู้สึก (Affection) เป็นการตอบสนองของระบบประสาท คำพูดการแสดงอารมณ์ ปัญญา (Cognition) เป็นการตอบสนองด้านการรับรู้และพฤติกรรม (Behavior) เป็นการกระทำแสดงพฤติกรรมออกมา 2) การนิยามทัศนคติเป็นสององค์ประกอบ คือองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกและองค์ประกอบด้านปัญญา 3) การนิยามทัศนคติเป็นหนึ่งองค์ประกอบคือองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

Solomon (2015) อธิบายถึงการนำแนวคิดลำดับขั้นของผลกระทบ (Hierarchies of effects model) มาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้สึก (Affect; A) การกระทำ (Behavior; B) และความเชื่อ (Cognition; C) หรือที่เรียกว่า ABC Model โดยการเกิดขึ้นขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้อาจจะเกิดขึ้นในลำดับที่แตกต่างกันแต่นำไปสู่การเกิดขึ้นของทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่นกัน ลักษณะการเกิดขึ้นขององค์ประกอบทั้ง 3 เป็นได้ดังนี้ 1) ลำดับขั้นของการเรียนรู้แบบมาตรฐาน (The Standard Learning Hierarchy) 2) ลำดับขั้นความเกี่ยวพันต่ำ (Low-involvement Hierarchy) และ 3) ลำดับขั้นการตัดสินใจจากประสบการณ์ (Experiential Hierarchy)

1. ลำดับขั้นของการเรียนรู้แบบมาตรฐาน (The Standard Learning Hierarchy) มีลักษณะการเกิดทัศนคติที่เริ่มขึ้นจากความเชื่อ ส่งผลไปสู่ความรู้สึกและนำไปสู่การกระทำ (Think-->Feel-->Do) โดยที่ตัวของบุคคลจะมีแรงกระตุ้นให้หาข้อมูลจำนวนมาก รวมทั้งมีการประเมินทางเลือกต่างๆ ก่อนการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง และนำไปสู่การตัดสินใจที่คิดมาเป็นอย่างดีแล้ว (Thoughtful Decision) ในท้ายที่สุด

2. ลำดับขั้นความเกี่ยวพันต่ำ (The Low-involvement Hierarchy) ลักษณะการเกิดทัศนคติเริ่มจาก การกระทำ ส่งผลไปสู่ความรู้สึกและนำไปสู่ความเชื่อ (Do-->Feel-->Think) กล่าวคือตัวบุคคลนั้นไม่ได้มีชั้นขอบต่อตราสินค้าอันใดอันหนึ่งเป็นพิเศษ แต่ได้ตัดสินใจที่จะลงมือกระทำหรือเลือกสินค้าอันใดอันหนึ่งภายใต้ความรู้ที่จำกัด (Limited Knowledge) และการประเมินที่เกิดขึ้นหลังจากการกระทำสิ่งนั้นๆ ไปแล้ว กล่าวคือเมื่อได้ลองใช้สินค้านั้นแล้วเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดังนั้นการเกิดขึ้นของทัศนคติจึงเป็นไปในลักษณะการเรียนรู้โดยพฤติกรรม ซึ่งประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีในครั้งก่อนหน้าจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้สินค้าหรือบริการครั้งต่อไป

3. ลำดับขั้นการตัดสินใจจากประสบการณ์ (The Experiential Hierarchy) ลักษณะการเกิดทัศนคติเริ่มจากความรู้สึกก่อนจากนั้นส่งผลไปสู่การกระทำและ

นำไปสู่ความเชื่อ (Feel-->Do-->Think) ดังนั้นทัศนคติจึงเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการตอบสนองทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีความสุข เพลิดเพลิน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้จักรยานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดเกี่ยวกับการใช้จักรยานสาธารณะเพื่อการเดินทางระยะสั้นและเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างการใช้จักรยานสาธารณะกับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอื่นๆ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการจราจรที่ติดขัด ปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อมจากการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางระยะใกล้ เห็นได้จากในหลายๆประเทศ ที่มีการดำเนินโครงการจักรยานสาธารณะ โดยการสนับสนุนจากภาครัฐ กำหนดนโยบายและมีการวางแผนงานอย่างชัดเจน เพื่อลดการใช้รถยนต์และกระตุ้นให้เกิดการเดินทางด้วยจักรยานในเมือง ตัวอย่างของเมืองที่ประสบความสำเร็จในการนำระบบจักรยานสาธารณะ (Bike-Sharing System) มาใช้ ได้แก่ กรุงปารีส ฝรั่งเศส กรุงลอนดอน นิวยอร์ก บาเซโลนา มอนทรีล

Peter Midgley (2013) ได้ให้ความหมายของจักรยานสาธารณะว่า คือ การให้เช่าจักรยานในระยะสั้น ด้วยระบบอัตโนมัติซึ่งมีสถานีหรือจุดให้บริการอยู่ในเขตเมือง โดยวัตถุประสงค์ของโครงการจักรยานสาธารณะได้แก่ 1) เพื่อให้การเดินทางมีความยืดหยุ่น (Flexible mobility) 2) เพื่อลดการปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม (Emission reductions) 3) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Individual financial savings) 4) ลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดและลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง (Reduced congestion and fuel use) 5) การขี่จักรยานมีประโยชน์ต่อสุขภาพ (Health benefits) 6) ช่วยปรับปรุงการเชื่อมต่อระบบขนส่งต่างๆ ของเมือง (Improve multimodal transport connections) 7) ช่วยให้ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะสามารถใช้จักรยานสาธารณะเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะได้ (Provide "last mile" connection to public transport)

ประพัทธ์พงษ์ อุปลา (2545) ได้ทำการศึกษาการใช้จักรยานแล้วสรุปเป็นข้อเสนอแนะว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้จักรยานเพื่อเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและทำให้สามารถใช้

จักรยานได้ด้วยความปลอดภัย มีช่องทางจักรยานที่ชัดเจน มีที่จอดจักรยานและควรให้ที่จอดจักรยานตั้งอยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส

พิเชษฐ์ เรือนสอน (2546) ทำการศึกษาแนวความคิดที่เป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้จักรยานเพื่อการเดินทาง ในด้านความปลอดภัยแล้วและเป็นอีกทางเลือกของผู้ที่เดินทางด้วยจักรยานคือ การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชน สาธารณะอื่นๆ เพื่อไปยังจุดหมาย แนวคิดที่เป็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอื่นๆ มีดังนี้ 1) Bike and Ride เป็นการเดินทางด้วยจักรยานเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอื่นๆ เช่น ระบบรถไฟหรือรถโดยสารประจำทาง 2) Bike and transit เป็นการเดินทางโดยการให้นำจักรยานโดยสารร่วมกับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอื่นๆ ได้ 3) Bike Racks on Buses คือการเดินทางของระบบขนส่งสาธารณะที่สามารถนำจักรยานเดินทางไปได้ด้วยการมีที่พักหรือจอดจัดเก็บจักรยานบนรถประจำทาง โดยการติดตั้งที่จอดจักรยาน (Rack) 4) White Bike Programs เป็นแนวคิดที่เป็นกรรวมจักรยานไว้ให้บริการในพื้นที่รอบๆ ชุมชนหรือย่านต่างๆ โดยวิธียืมจักรยาน และคืนในจุดที่ให้บริการ เมื่อผู้ใช้ถึงที่หมายและผู้ใช้คนอื่นสามารถนำมาใช้ได้ อีก ซึ่งก็คือระบบจักรยานสาธารณะ (Bike-Sharing System) ที่โครงการจักรยานสาธารณะของกรุงเทพมหานครนำมาใช้นั่นเอง

ธนาคล เขียงตรง (2556) ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้จักรยานในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกพื้นที่ในการศึกษาตามลำดับชั้นพื้นที่ ได้แก่พื้นที่ชั้นใน พื้นที่ชั้นกลาง และพื้นที่ชั้นนอก ผลการวิจัยพบว่าพื้นที่ชั้นในกลุ่มผู้ใช้จักรยานส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและวัยทำงานช่วงต้น พื้นที่ชั้นกลางผู้ใช้จักรยานส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษาและวัยทำงานช่วงต้น และพื้นที่ชั้นนอกผู้ใช้จักรยานส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีระดับรายได้ค่อนข้างสูง สำหรับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับชั้นของพื้นที่พบว่าพื้นที่ชั้นในกลุ่มตัวอย่างมีจุดประสงค์การใช้จักรยานเพื่อออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงใช้เพื่อเดินทางไปต่อพาหนะอื่นๆ และไปสถานศึกษา พื้นที่ชั้นกลางพบว่าใช้จักรยานเพื่อไปทำธุระใกล้ๆ เพื่อออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ และเดินทางไปสถานศึกษา สำหรับ

พื้นที่ชั้นนอกพบพฤติกรรมการใช้จักรยานเพื่อออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงใช้เพื่อจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้า นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้จักรยานในพื้นที่ชั้นในและชั้นกลาง มีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อของเส้นทางจักรยาน ส่วนผู้ใช้จักรยานในพื้นที่ชั้นนอกมีปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ฐานวัฒน์ ศิริวิราภาพ (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจในการใช้จักรยานเพื่อการเดินทางกรณีศึกษาจักรยานสาธารณะปั่นปั่น โดยเลือกสถานีจามจุรีสแควร์ และสถานีสยามสแควร์ เป็นสถานีกรณีศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้จักรยานสาธารณะมากที่สุดได้แก่ การใช้จักรยานสาธารณะช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทางและราคาค่าบริการในการเช่า-ยืมจักรยานสาธารณะ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้อยที่สุดคือปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้จักรยานเนื่องจากต้องใช้จักรยานร่วมกับยานพาหนะอื่นๆ ผู้วิจัยแยกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้จักรยานสาธารณะในการเดินทาง ได้เป็น 2 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นกายภาพของสถานีจักรยาน และปัจจัยที่ไม่เป็นกายภาพของสถานีจักรยาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านที่ไม่เป็นกายภาพของสถานีจักรยานจะส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าด้านที่เป็นกายภาพ โดยเฉพาะเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและความรวดเร็วในการใช้จักรยานสาธารณะช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทาง พบว่ามีความพึงพอใจค่อนข้างสูง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) แบบวัดครั้งเดียวและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้สอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งในการเก็บข้อมูลจะใช้ชื่อโครงการจักรยานสาธารณะปั่นปั่นเนื่องจากเป็นชื่อที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปรู้จัก ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างปลายเดือนพฤศจิกายน 2556 ถึงเดือนมกราคม 2557 ในบริเวณพื้นที่ให้บริการของโครงการ ฯ

และบริเวณใกล้เคียงได้แก่ 1) ถนนสาทรเหนือ ถนนสาทรใต้ ตลอดสาย 2) ถนนพระราม 4 ตั้งแต่แยกบ่อนไก่ ถึงหัวลำโพง 3) ถนนพญาไท ตั้งแต่แยกสามย่าน ถึงแยกราชเทวี 4) ถนนพระราม 1 ตั้งแต่แยกปทุมวัน ถึงแยกราชประสงค์ 5) ถนนราชดำริ ตั้งแต่แยกประตูนํ้า ถึงแยกศาลาแดง 6) ถนนสีลม ตั้งแต่แยกศาลาแดง ถึงแยกตัดกับถนนสุรศักดิ์ 7) ถนนนราธิวาส ตั้งแต่แยกตัดกับถนนสีลม ถึงแยกตัดกับถนนสาทร 8) ถนนวิฑู ตั้งแต่แยกสะพานลอยไทย-เบลเยียม ถึงแยกเพลินจิต 9) ถนนเพลินจิต ตั้งแต่แยกตัดกับถนนวิฑู ถึงแยกราชประสงค์

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปรวม 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้ใช้บริการโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร 200 ตัวอย่างและประชาชนทั่วไป 200 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้ช่วยวิจัยใช้แบบสอบถามถามคำถามกับกลุ่มตัวอย่างที่พบในพื้นที่ที่กำหนดไว้ข้างต้น ซึ่งในการสอบถามประชาชนทั่วไปนั้นจะมีรูปสถานีบริการปั่นปั่นรูปแบบต่าง ๆ แบบ 4 สีขนาด A4 ให้ดูประกอบเพื่อให้ระลึกได้ว่าเคยเห็นหรือไม่ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 รูปแบบ รูปแบบหนึ่งสำหรับผู้ใช้บริการ อีกรูปแบบสำหรับประชาชนทั่วไป โดยแต่ละรูปแบบประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการใช้จักรยาน/การใช้บริการ โครงการจักรยานสาธารณะปั่นปั่น และส่วนที่ 2 การรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะปั่นปั่นส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะโครงการจักรยานสาธารณะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.50 อายุระหว่าง 35-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 65.00 ใช้บริการเช่า/ยืมจักรยานจากโครงการจักรยานฯทุกวันหรือเกือบทุกวันคิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยพื้นที่ที่ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือถนนสีลม ตั้งแต่แยกศาลาแดง ถึงแยกตัดกับถนนสุรศักดิ์ คิดเป็นร้อยละ 14.10 อันดับที่ 2

ถนนวิฑู ตั้งแต่แยกสะพานลอยไทย-เบลเยียม ถึงแยกเพลินจิต คิดเป็นร้อยละ 13.20 อันดับที่ 3 ถนนพญาไท ตั้งแต่แยกสามย่าน ถึงแยกราชเทวี คิดเป็นร้อยละ 12.30

วัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการเช่า/ยืมจักรยานจากโครงการฯ 4 อันดับแรกคือเพื่อประหยัดเงินประหยัดค่ารถไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 33.82 รองลงมาคือเพื่อประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 33.70 เพื่อความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 33.50 คิดเป็น 33.60 และเพื่อหลีกเลี่ยงรถติด คิดเป็นร้อยละ 19.12 สำหรับสื่อที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักโครงการจักรยานฯ 3 อันดับแรก คือตัวสถานีบริการตามจุดต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต (เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 19.30 และป้ายโฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14.10 ในส่วนของสื่อที่ผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สถานีบริการ คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือเว็บไซต์ของโครงการฯ คือ <http://www.punpunbikeshare.com> ร้อยละ 28.80 และเฟซบุ๊กของโครงการฯ <https://www.facebook.com/Punpunbikeshare>) คิดเป็นร้อยละ 22.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.00 เคยบอกต่อเกี่ยวกับโครงการฯให้กับบุคคลอื่น

สำหรับความคิดเห็นต่อโครงการฯโดยรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเชิงบวกมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คืออยากให้เพิ่มจุดตั้งสถานีบริการปั่นปั่นให้ทั่วกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 2 คือรูปแบบของสถานีบริการปั่นปั่นมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับที่ 3 คือตำแหน่งที่ตั้งสถานีบริการปั่นปั่นมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.93 อันดับที่ 4 สถานีบริการปั่นปั่นแต่ละสถานีมีความเป็นเอกลักษณ์ จดจำได้ ค่าเฉลี่ย 3.58 สำหรับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นปานกลางมีประเด็นเดียวคือเส้นทางที่ตั้งสถานีบริการมีความเหมาะสม สามารถจับที่ได้อย่างปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 2.67

ระดับการรับรู้ต่อโครงการฯ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้โดยรวมต่อโครงการฯอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.82 โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับสูงคือการรับรู้ที่กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าของโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ในขณะที่การรับรู้ว่างประมาณในการบริหารโครงการมาจากรายได้การให้เช่าป้ายโฆษณา

และรับรู้ว่างบประมาณ ไม่ได้มาจากงบประมาณของภาครัฐในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางที่ 2.40 และ 2.04 ตามลำดับ

ทัศนคติต่อโครงการโดยรวมของผู้ใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการฯ ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.66 ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวก 4 ประเด็น และมีทัศนคติปานกลาง 1 ประเด็น โดยประเด็นที่มีทัศนคติเชิงบวกเป็นอันดับ 1 คือเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงมีค่าเฉลี่ยสูง 4.07 อันดับที่ 2 คือเป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.93 อันดับที่ 3 เป็นโครงการที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 3.51 และอันดับที่ 4 เป็นโครงการที่ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรโดยรวมของกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติปานกลางถือเป็นโครงการที่ช่วยให้คนลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวได้มีค่าเฉลี่ย 3.33

2. ผลวิจัยในส่วนของผู้ประชาชนทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 98.00 ไม่ได้เป็นสมาชิกของโครงการฯ เป็นเพศชายและหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-15 ปีคิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ใช้จักรยานคิดเป็นร้อยละ 62.27 โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้มากที่สุดคือเพื่อออกกำลังกายในสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาคือเดินทางไปทำงานหรือซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 25.47 ประชาชนทั่วไปสื่อที่ทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักโครงการจักรยานฯ อันดับแรกคือตัวสถานีบริการตามจุดต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือป้ายโฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 19.60 และสื่ออินเทอร์เน็ต (เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 14.90 นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 83.50 ไม่เคยเข้าเว็บไซต์ของโครงการฯ และส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 65.90 เข้าใจว่าโครงการจักรยานสาธารณะเป็นโครงการที่ให้เข้า/ยืมจักรยาน

สำหรับความคิดเห็นต่อโครงการฯ โดยรวมประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นในเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 โดยประเด็นที่ประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นในเชิงบวกมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คืออยากให้เพิ่มจุดตั้งสถานีบริการ

ปั่นปั่นให้ทั่วกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.97 อันดับที่ 2 คือรูปแบบของสถานีบริการปั่นปั่นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 อันดับที่ 3 คือตำแหน่งที่ตั้งสถานีบริการปั่นปั่นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อันดับที่ 4 สถานีบริการปั่นปั่นแต่ละสถานีมีความเป็นเอกลักษณ์ จดจำได้ ค่าเฉลี่ย 3.27 สำหรับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นปานกลางมีประเด็นเดียวคือเส้นทางที่ตั้งสถานีบริการมีความเหมาะสมสามารถขี่ได้อย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.81

ระดับการรับรู้ต่อโครงการฯ ประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมต่อโครงการฯ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.37 โดยมีทั้งประเด็นที่คะแนนการรับรู้สูงและต่ำแตกต่างกัน ประเด็นที่มีการรับรู้สูงคือการรับรู้กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าของโครงการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.24 ส่วนประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำมี 2 ประเด็นคือ การรับรู้ว่างบประมาณในการบริหารโครงการมาจากรายได้การให้เช่าป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 2.00 และรับรู้ว่างบประมาณในการดำเนินโครงการฯ ไม่ได้มาจากงบประมาณของภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยที่ 1.87

ทัศนคติต่อโครงการฯ โดยรวมประชาชนทั่วไปมีทัศนคติเชิงปานกลางต่อโครงการฯ ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.26 โดยประชาชนทั่วไปมีทัศนคติเชิงบวกประเด็นเดียวคือ โครงการจักรยานสาธารณะเป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.54 สำหรับประเด็นที่เหลืออีก 4 ประเด็นนั้นมีทัศนคติปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรกเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยปานกลางค่อนข้างสูงคือ 3.39 อันดับที่ 2 คือเป็นโครงการที่ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรโดยรวมของกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.31 อันดับที่ 3 เป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.18 และอันดับที่ 4 เป็นโครงการที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 2.92

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการรถจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่า การรับรู้โดยรวมของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานในขณะที่มีความคิดเห็นโดยรวม

ของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการฯ ก็มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน สำหรับทัศนคติของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปต่อโครงการฯ นั้น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น การรับรู้ และทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ความคิดเห็นและทัศนคติต่อโครงการรถสาธารณะแตกต่างไปจากประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น การรับรู้ และทัศนคติต่อโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร

ประเด็นที่ศึกษา	N	M	SD	t	sig
ความคิดเห็น					
ผู้ให้บริการจักรยานสาธารณะ	200	3.76	0.57	5.197*	.000
ประชาชนทั่วไป	200	3.46	0.56		
การรับรู้					
ผู้ให้บริการจักรยานสาธารณะ	200	2.82	1.09	3.97*	.000
ประชาชนทั่วไป	200	2.37	1.16		
ทัศนคติ					
ผู้ให้บริการจักรยานสาธารณะ	200	3.66	0.66	5.65*	.000
ประชาชนทั่วไป	200	3.26	0.75		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05*

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ระบุถึงได้แก่ คุณภาพและประสิทธิภาพใช้งานของผู้ควบคุมระบบยืม-คืนจักรยาน ระบบล็อกของแท่นล็อกและตัวจักรยานที่ไม่พร้อมให้ใช้งาน นอกจากนี้ผู้ให้บริการบางส่วนยังมีความกังวลต่อความปลอดภัยของเส้นทาง เนื่องจากไม่มีเลนสำหรับจักรยานโดยเฉพาะ ส่วนปัญหาที่ประชาชนทั่วไประบุถึงมากที่สุดได้แก่ การไม่มีเส้นทางจักรยานและความไม่ปลอดภัยสำหรับการขี่จักรยาน รองลงมาคือ จำนวนสถานีบริการที่จะพบแต่ในเมือง ยังไม่ขยายไปอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังพบปัญหาสถานีบริการบางจุดทรุดโทรม ขาดการดูแลและไม่โดดเด่นสะดุดตา บางสถานีไม่สามารถบ่งบอกได้ว่าเป็นสถานีบริการอะไร รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ น้อย ทำให้ไม่รู้ว่ามีส่วนบริการที่ไหนบ้าง ไม่เข้าใจรูปแบบการบริการ ไม่ทราบวิธีการใช้และไม่รู้วิธีสมัครสมาชิก ตลอดจน

จนมีเจ้าหน้าที่บริการน้อยบางจุดไม่มีคนดูแลจักรยานและไม่มีเจ้าหน้าที่ให้สอบถามรายละเอียดของการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเส้นทางที่ผู้ให้บริการอยากให้มีสถานีบริการในอนาคต 5 อันดับแรก ได้แก่ ถนนสุขุมวิท คิดเป็นร้อยละ 23.90 ถนนเพชรบุรี คิดเป็นร้อยละ 17.00 ถนนพระราม 4 คิดเป็นร้อยละ 15.30 ถนนรัชดาภิเษก คิดเป็นร้อยละ 13.70 ถนนพหลโยธิน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และยังเสนอว่า 1) ควรเพิ่มสถานีบริการให้ใกล้กับแนวรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าได้ดิน ท่าเรือข้ามฟาก สวนสาธารณะ ย่านชุมชน หรือจุดที่มีการใช้งานมาก เช่น อาคารสำนักงาน หรือเพิ่มสถานีบริการให้ทั่วกรุงเทพมหานคร 2) ควรเพิ่มเส้นทางสำหรับจักรยาน 3) อยากให้เส้นทางจักรยานมีความปลอดภัยมากกว่านี้ 4) เพิ่มเส้นทางจักรยานที่เชื่อมถึงกันทั่วกรุงเทพฯ และ 5) เพิ่มคุณภาพจักรยานและควรมีการตรวจสภาพจักรยานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะที่ประชาชนทั่วไปเสนอมาก ได้แก่
1) ควรสร้างเส้นทางสำหรับจักรยานเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้จักรยาน 2) ควรมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์โครงการฯผ่านสื่อต่างๆมากขึ้นเพื่อคนทั่วไปจะได้รู้จักเพิ่มขึ้น 3) เพิ่มสถานีบริการให้มากขึ้นและควรขยายสถานีบริการไปให้ทั่วทั้งกรุงเทพฯชั้นในและชั้นนอก รวมถึงป้ายรถเมล์ 4) ควรเพิ่มเส้นทางบริเวณสถานีรถไฟบีทีเอสและรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร 5) เพิ่มจุดบริการในปั้มน้ำมันและใกล้มหาวิทยาลัยต่างๆ

อภิปรายผล

จากข้อมูลประชากรในด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปที่ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15- 35 ปีนั้น ซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาและคนในวัยทำงาน เป็นกลุ่มคนที่กำลังอยู่ในช่วงสนุก อยากทดลองสิ่งใหม่ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ มีพลังในการทำกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งสนใจเรื่องสุขภาพและสิ่งแวดล้อม (พีรพัฒน์ ตูลยาเดชานนท์ และยุบล เบญจรงค์กิจ, 2555) ดังนั้นโครงการฯจึงควรกำหนดให้กลุ่มคนเหล่านี้เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก (Primary Target) ทั้งในการพัฒนาการบริการของโครงการฯและการรณรงค์สื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติในเชิงบวกซึ่งจะนำไปสู่การใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

สำหรับผลการศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้จักรยานสาธารณะของผู้ใช้บริการที่พบว่าเพื่อประหยัดเงินเพราะช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายในการค่าเดินทางนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐนวัฒน์ ศิริรวาาท (2557) ที่เช่นกันพบว่าการใช้จักรยาน(สาธารณะ) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้จักรยานมีความ พึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับคำอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการจักรยานสาธารณะของ Peter Midgley (2013) ในประเด็นที่ระบุว่ารถจักรยานสาธารณะจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งนี้รวมถึงประเด็นเรื่องความสะดวกในการเดินทางหรือที่ Peter Midgley เรียกว่าความยืดหยุ่นของการเดินทางนั่นเองในส่วนของ

ประชาชนทั่วไปก็พบว่าวัตถุประสงค์ของการใช้จักรยานในประเด็นเพื่อการออกกำลังกาย มีความสอดคล้องกับทั้ง Peter Midgley ที่ระบุว่าจักรยานสาธารณะช่วยในการออกกำลังกาย และธนาคล เทียงตรง (2556) ที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้จักรยานในพื้นที่ชั้นในมีจุดประสงค์การใช้จักรยานเพื่อออกกำลังกายเช่นกัน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสื่อที่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปรับรู้เกี่ยวกับโครงการฯมากที่สุดคือ ตัวสถานีจักรยาน สื่ออินเทอร์เน็ตและป้ายโฆษณาเนื่องจากตัวสถานีจักรยานและป้ายโฆษณาจัดเป็นสื่อโฆษณากลางแจ้ง (Outdoor Media) ที่สามารถเข้าถึงคนในเขตเมืองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯได้เป็นอย่างดี ประกอบกับเป็นสื่อที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและมีโอกาสเห็นได้ซ้ำๆ (Belch and Belch, 2015) ดังนั้นผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปจึงรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯจากสื่อนี้ได้มาก สำหรับสื่ออินเทอร์เน็ตที่ทั้งสองกลุ่มรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการฯผ่านสื่อนี้มากเช่นกัน เพราะเป็นช่วงวัยที่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมากนั่นเอง ดังนั้นการจะรณรงค์สื่อสารเกี่ยวกับโครงการฯให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งสองกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงควรกำหนดให้สถานีจักรยาน สื่ออินเทอร์เน็ตและป้ายโฆษณา เป็นช่องทางสำคัญที่จะนำมาใช้ในการสื่อสาร

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นต่อโครงการฯในระดับดีเป็นไปในทิศทางเดียวกันแต่มีระดับค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่านั้น เป็นไปตามแนวคิดของ สวณ สุทธิเลิศอรุณ (2529) ที่ได้อธิบายถึงลักษณะของความคิดเห็นว่าจะมีทิศทางคือทางบวกและทางลบ ดังนั้นจึงแสดงว่าทั้งสองกลุ่มความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดีต่อโครงการ

ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมต่อโครงการฯในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวแต่เมื่อพิจารณาลึกลงไปในประเด็นย่อยพบว่าทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้ในระดับสูงกว่ากรุงเทพมหานครเป็นเจ้าของโครงการจักรยานสาธารณะนี้แม้ว่าชื่อเรียกโครงการซึ่งเป็นที่ยู้งักกันโดยทั่วไปคือโครงการจักรยานปันปัน ในขณะที่ประเด็นย่อยเรื่องงบประมาณการดำเนินโครงการ

ที่ไม่ได้ใช้งบประมาณของภาครัฐแต่มาจากรายได้การให้เช่าป้ายโฆษณาที่มีการรับรู้ในระดับต่ำเพียงปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทั้งสองกลุ่มไม่ได้อาหรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวหรืออาจเป็นเพราะไม่สนใจจึงไม่เลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นข้างต้นก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Assael (2004) ที่ระบุว่าบุคคลจะเลือกเปิดรับเฉพาะสิ่งเร้า ที่ตนเองสนใจเท่านั้น

จากผลการวิจัยพบว่าทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติต่อโครงการที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการมีทัศนคติในเชิงบวก ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไปมีทัศนคติปานกลางสามารถนำเอาแนวคิดของ Assael (2004) ที่กล่าวถึง ลำดับขั้นของการเรียนรู้แบบมาตรฐาน (The Standard Learning Hierarchy) ว่าการเกิดทัศนคติในลักษณะนี้คือเริ่มขึ้นจากความเชื่อ ส่งผลไปสู่ความรู้สึกและนำไปสู่การกระทำ (Think-->Feel-->Do) โดยที่ตัวของบุคคลจะมีแรงกระตุ้นให้หาข้อมูลรวมทั้งมีการประเมินทางเลือกต่างๆ ก่อนการตัดสินใจอย่างระมัดระวังและนำไปสู่การตัดสินใจที่คิดมาเป็นอย่างดีแล้วในท้ายที่สุด ในกรณีของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติเชิงบวกนั้นมาอธิบายได้ว่า การเกิดทัศนคตินั้นจะเริ่มต้นจากการเชื่อว่าโครงการเป็นโครงการที่ดีและมีประโยชน์ จากนั้นส่งผลไปสู่ความรู้สึก และการกระทำในที่นี้คือใช้จักรยาน สำหรับประชาชนทั่วไปที่มีทัศนคติปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากเกิดจากการที่ไม่สนใจหรือมีความสนใจน้อยจึงไม่สามารถพัฒนาไปสู่ความรู้สึกและการใช้บริการได้

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามกับผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไปในพื้นที่บริการและพื้นที่ใกล้เคียงในช่วงเช้าและเย็น ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้คนเร่งรีบจะไปทำงาน ไปเรียนหนังสือหรือจะกลับบ้าน ดังนั้นจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยความรวดเร็วจนอาจไม่มีเวลาคิดหรือทำความเข้าใจข้อคำถามอย่างถ่องแท้
2. การวิจัยนี้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาโครงการจักรยานสาธารณะและแนวทางการรณรงค์สื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป ไม่ได้มุ่ง

ประเมินผลโครงการ เพราะทั้งการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติเป็นเพียงข้อมูลส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการและการรณรงค์สื่อสารของโครงการเท่านั้น ดังนั้นหากต้องการการประเมินโครงการต้องมีพัฒนาตัวชี้ในมิติต่างๆ ขึ้นมาให้ครบทุกด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปในอนาคต

1. ควรมีการจัดทำกลุ่มสนทนาหรือการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงความคิดเห็นตลอดจนความต้องการใช้บริการจักรยานสาธารณะของทั้งสองกลุ่ม รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลที่ครอบคลุมด้านมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของกรุงเทพมหานครและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อทราบถึงนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการจักรยานสาธารณะ
3. ควรศึกษาโครงการจักรยานสาธารณะของเมืองใหญ่อื่นๆเปรียบเทียบกับโครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา

โครงการในอนาคต

ด้านการดำเนินงาน

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการและบำรุงรักษาให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้ว่าสถานีที่จะไปยืมหรือคืนจักรยานมีจักรยานให้ยืมหรือมีแท่นล้อว่างให้คืนผ่านทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชันโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินที่เหลือในบัตรสมาชิกได้ทางออนไลน์หรือทางโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ รวมถึงมีการปรับปรุงคุณภาพจักรยานให้มีความแข็งแรง ทนทานมากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เห็นว่าโครงการฯ ได้รับการดูแล มีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการวางแผนโครงสร้างของเส้นทางจักรยาน (Bike Lane) ให้ครอบคลุมและรองรับกับสถานีบริการจักรยานสาธารณะที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะขยายไปในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยต่อการใช้จักรยาน และหากมีการวางแผนโครงสร้างและดำเนินการอย่างจริงจังแล้ว สามารถใช้เป็นประเด็นสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจในความยั่งยืนของโครงการฯ และความมั่นใจในประโยชน์ของโครงการฯ ที่ส่งเสริมให้คนกรุงเทพฯ ใช้จักรยานแทนรถยนต์ได้มากขึ้นด้วย

3. ควรมีการขยายจุดติดตั้งสถานีบริการจักรยานสาธารณะให้สามารถรองรับความต้องการการใช้จักรยานได้เพียงพอ โดยครอบคลุมพื้นที่ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า (BTS) รถไฟใต้ดิน (MRT) และรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT) รวมถึงถนนที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น ถนนเพชรบุรี พระราม 4 พหลโยธิน และลาดพร้าว ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม สนามหลวง ถนนราชดำเนิน เป็นต้น นอกจากนี้ควรกำหนดจุดติดตั้งสถานีที่มีความปลอดภัยและความสะดวกต่อการใช้งาน โดยอาจทำการสำรวจความต้องการของคนในพื้นที่เป้าหมาย และพื้นที่ใกล้เคียงก่อน เนื่องจากสถานีบริการเป็นถาวรวัตถุ หากต้องมีการเคลื่อนย้าย อาจก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย เกิดความล่าช้าในการให้บริการและอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ทัศนคติ และความเชื่อมั่นต่อโครงการฯ ได้

ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

1. ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารทั้งในภาพรวมและรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการฯ ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้จักรยานและประชาชนทั่วไปมากขึ้น เนื่องจากยังมีผู้ใช้จักรยานที่ไม่ได้ใช้บริการโครงการฯ เป็นจำนวนมากและยังมีผู้ที่เข้าใจเกี่ยวกับโครงการฯ คลาดเคลื่อน

2. ควรใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสร้างการมีส่วนร่วม (Engagement) ของผู้ใช้บริการกับโครงการฯ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Online Social Media) และ/หรือผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการและโครงการฯ

3. สร้างเอกลักษณ์ของโครงการฯ ให้เป็นหนึ่งเดียวผ่านสถานีบริการ เพื่อให้สามารถเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพราะเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงทั้งผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป

4. ควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจริงทั้งต่อตัวผู้ใช้บริการ ในแง่การประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ความสะดวก ตลอดจนประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมในแง่การช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร การช่วยลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว การช่วยลดภาวะโลกร้อนโดยใช้สถิติหรือตัวเลข นำเสนอในรูปแบบของอินโฟกราฟฟิค (Infographic) ที่น่าสนใจและง่ายต่อการเข้าใจ

5. ควรมีการรณรงค์ให้โครงการฯ เป็นที่รู้จักและเชิญชวนให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาจร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่รณรงค์เกี่ยวกับการใช้จักรยานอยู่แล้ว เช่น สสส. ชมรมจักรยานต่างๆ เป็นต้น

6. ควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจในความยั่งยืนของโครงการฯ ทั้งในด้านการบริการ การพัฒนาคุณภาพ และการบำรุงรักษาเพื่อให้เกิดการรับรู้ ความคิดเห็น และทัศนคติที่ดีต่อโครงการฯ ในระยะยาว

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จันทน์ ศิรวิราภ. (2557). การประเมินความพึงพอใจในการใช้จักรยานเพื่อการเดินทาง กรณีศึกษาจักรยานสาธารณะ ปั่นปั่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการออกแบบและวางผังชุมชนเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธงชัย พรรณสวัสดิ์. (2540). จักรยานทางเลือกรูปแบบของคนเมือง. สารคดี, 146 - 139 ,(12) 144.
- ธงชัย พรรณสวัสดิ์และพรชัย ลีลาณภาพ. (2536). จักรยานกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม. ใน องค์การพัฒนาเอกชนร่วมจัดการสัมมนาสิ่งแวดล้อม, 36 (หน้า268-249). กรุงเทพฯ: สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย.
- ชนาดล เทียงตรง. (2556). พฤติกรรมการใช้จักรยานในเขตเมืองชั้นใน เขตต่อเมืองและเขตชานเมืองพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนภาคและผังเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2535). เจตคติ:การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพมาศ ชีระเวทิน. (2555). จิตวิทยาสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยสารฉลาดซื้อ. (2555). กรุงเทพฯเมืองจักรยาน ความฝัน...ที่ไม่ไกลเกินฝัน. Retrieved from <https://chaladsue.com/article/1403>.
- นันทา เบญจศิริรักษ์. (2540). คืนชีวิตให้เมืองเรา. เชียงใหม่: คณะกรรมการงานระดมทุนเพื่อการพัฒนามูลนิธิภาคเหนือ.
- ประพัทธ์พงษ์ อุปลา. (2545). การศึกษาแนวทางการใช้จักรยานเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสกรณีศึกษาสถานี อารีย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ความคิดเห็น : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พีระพัธนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยาอินเตอร์เนชั่นแนล.
- ปิ่นจิตา โรจนกานนท์. (2559). การรู้จัก ทศนคติ และความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคไทยต่อตราสินค้าที่น่าเสนอโดย ผู้นำเสนอตราสินค้าและไม่ใช้ผู้นำเสนอตราสินค้าผ่านละครโทรทัศน์เกาหลี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรทิพย์ สัมปิตตะวนิชและคณะ. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิเชษฐ์ เรือนสอน. (2546). การศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดทำเส้นทางจักรยานในชุมชนกรณีศึกษาชุมชนโดยรอบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พีรพัฒน์ ตูลยาเดชาพันธ์และยุบล เบญจรงค์กิจ. (2555). การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและความภักดีต่อตราสินค้าของสมาชิกเฟซบุ๊กแฟนเพจธุรกิจสินค้าในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ภักดี วีระภาสพงษ์. (2555). กว่าจะเป็นไบโคตาเมืองจักรยาน (๓) – วันปลดปล่อยคนขี่ไบโคตา. [นิตยสารสารคดี,] ฉบับที่ 333 พฤศจิกายน 2555.
- ลัดดา กิตติวิภา. (2525). ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์.
- ศิระ ลิปิพัฒน์วิทย์. (2559). จักรยานเป็นไปได้. จักรยานกลางเมือง. Retrieved from มูลนิธิโลกสีเขียว http://greenworld.or.th/green_issue/2235/

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2529). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
สิริอร วิชาวุธ. (2554). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554
สุชา จันทน์เอม. (2542). *จิตวิทยาวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภาษาอังกฤษ

Assael, H. (2004). *Consumer Behavior: A Strategic Approach*. Boston : Houghton Mifflin.
Belch, G.E. and Michael A. Belch. (2015). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. McGraw-Hill Education. 10th ed. (Global ed.).
Hiles, Dillon. (2015) *The World's Surprising Top 8 Bike Share Programs*. Retrieved from <https://www.icebike.org/bike-share-programs/>
Peter Midgley (2013) *Bike Sharing*. Retrieved from <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/4803Bike%20Sharing%20UN%20DESA.pdf>
Pucher, J., & Buehler, R. (2008). *Making Cycling Irresistible: Lessons from The Netherlands, Denmark and Germany*. Transport Reviews, 52-495 ,(4)28.
Ralph, J. (2016). *Gearing up: how Taipei's bike-sharing program is transforming citizens' commute*. *Guardian sustainable business*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/sustainable-business/2016/mar/16/taipei-taiwan-bike-sharing-environment-cycline-air-pollution>.
Shiffman, L.G. and Joseph L. Wisenblit. (2015). *Consumer Behavior*. 11th ed. (Global ed.) Boston : Pearson.
Solomon, M. R. (2015). *Consumer behavior : buying, having, and being*. 11th ed. (Global ed.). Boston : Pearson.