

ที่มาและความสำคัญของปัญหา



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ มักจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ อันเกิดมาจากการเป็นศูนย์กลางความเจริญ ทำให้มีผู้คนมาอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ปัญหาหลักปัญหาหนึ่งที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต้องประสบอยู่ คือ ปัญหาการจราจรติดขัด ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านจิตใจ และคุณภาพชีวิต ทำให้เกิดผลเสียต่อทางด้านเศรษฐกิจ จากการเผาผลาญเชื้อเพลิงเป็นจำนวนมากโดยเปล่าประโยชน์ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลเสียต่อสภาพสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ และมลพิษทางเสียงตามมา

ความพยายามในการแก้ไขปัญหารถจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเกิดมีโครงการต่าง ๆ มากมาย อาทิ เช่น การสร้างทางด่วน , การจำกัดเวลารถวิ่งห้ามวิ่งผ่านถ้าเป็นรถยนต์นั่งที่ภายในมีคนขับเพียงคนเดียว ในถนนบางเส้นทาง เช่น ถนนสีลม ถนนราชปรารภ เป็นต้น , การจัดสร้างสะพานลอยข้ามถนน , การสร้างอุโมงค์ลอดใต้ดินบริเวณแยก , การเกิดโครงการรถคันคู่ วินัยจราจร , โครงการรวมพลังหารสอง : คาร์พูล (Car Pool) โดยให้เดินทางไปด้วยกันหลายคนในรถยนต์คันเดียวกัน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของความพยายามในการแก้ไขปัญหารถจราจรให้เบาบางลง แต่ทั้งนี้ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาที่สะสมมานานให้ลุล่วงไปได้

ในปัจจุบันการขนส่งมวลชนของประเทศไทย ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการเดินทางที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามจำนวนประชากรและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย และไม่มีความปลอดภัยที่เพียงพอซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านการขนส่ง และการจราจรอย่างมาก อันเป็นผลทำให้เกิดการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจของประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมหาศาล ดังนั้น เพื่อลดการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ และเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการเดินทางที่สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น จึงมีการวางแผนให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเหมาะสมตามความเจริญเติบโตของประเทศ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

เพราะปัญหาของการขนส่งมวลชนเป็นปัญหาโดยตรง อันส่งผลกระทบต่อผู้คนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางนานขึ้น ไม่สามารถประมาณเวลาเดินทางได้อย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลาในการเดินทางแต่ละวันไปโดยเปล่าประโยชน์ ปัญหาการจราจรติดขัดจึงเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความสูญเสียทางทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังทำให้เกิดมลพิษในการเดินทาง เช่น เสียงโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน อากาศเสีย กลิ่นเหม็นและควันสกปรกจากท่อไอเสีย และอื่น ๆ การขนส่งสาธารณะมีปัญหามากมายจากการดำเนินงานที่ทำให้การบริการด้านการขนส่งมีปริมาณรถไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การเพิ่มจำนวนของรถยนต์บนท้องถนน ปัญหาต่างๆเหล่านี้ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมึระบบการขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการแก้ไขปัญหการจราจรที่ติดขัดในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากในระบบขนส่งมวลชนมีหลักการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค และต่อชุมชนและสังคม ดังต่อไปนี้คือ (จรัญ นุพรัตน์ , 2539)

ด้านผู้บริโภค ต่อระบบขนส่งมวลชน คือ

1. ระบบขนส่งมวลชนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการเดินทาง ในสภาพปัจจุบันการเดินทางที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ซึ่งต้องพิจารณารวมไปถึงเด็ก คนชรา คนพิการ และผู้ที่ไม่มียานยนต์ส่วนตัว
2. ระบบขนส่งมวลชนควรเพิ่มความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ ระบบขนส่งมวลชนต้องมีความเที่ยงตรง มีตารางเวลาที่แน่นอน และขจัดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้มากที่สุด
3. ช่วยลดเวลาในการเดินทาง ในการขนส่งมวลชนจะต้องมีความรวดเร็ว รวมไปถึงการประหยัดเวลา และเพิ่มความสะดวกในการเปลี่ยนรูปแบบของการเดินทาง เช่น จากรถโดยสารประจำทางไปยังรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
4. เพิ่มความสะดวกสบาย ความสะดวกสบายในการเดินทาง ประกอบด้วยความสะดวก อุดหนุนภูมิที่เหมาะสม การบำรุงรักษาที่ดีทั้งของสภาพรถและสถานีผู้โดยสาร และมีสภาพที่ไม่แออัด
5. ช่วยลดอุบัติเหตุ โดยหลักการก็เพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น
6. เป็นการลดค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค เป้าหมายก็คือการลดค่าใช้จ่ายของผู้ขับขีวดยานและผู้โดยสารระบบขนส่งสาธารณะ
7. มีการคำนึงถึงทัศนียภาพ ทัศนียภาพที่สวยงามในระหว่างการเดินทางเป็นสิ่งที่ควรจะต้องพยายามให้มีมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

และระบบขนส่งมวลชนยังส่งผลต่อด้านชุมชนและสังคม คือ

1. ช่วยเพิ่มสมรรถนะในการติดต่อเข้าถึงพื้นที่
2. เป็นการลดมลภาวะต่าง ๆ
2. กระตุ้นให้เกิดการจัดรูปแบบการใช้ที่ดินที่ถูกต้อง
3. ทำให้ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นในการแก้ไขปัญหาคความแออัดของการจราจรที่ติดขัด และการบรรเทาปัญหาสภาพแวดล้อมในเมืองหลวง จึงควรเร่งให้มีระบบรถไฟฟ้าขนส่งในเมืองเกิดขึ้น โดยภายในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จึงควรให้มีการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโดยเร็ว เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้คราวละมาก ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูง ตลอดจนก่อให้เกิดมลภาวะน้อย เช่น ในด้านอากาศ อันจะช่วยให้ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการลงทุนเพื่อให้เกิดมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนขึ้น

ทั้งนี้เนื่องมาจากมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเกิดขึ้น จากสาเหตุต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ (จรัญ บุพรัตน์ , 2539)

1. จำนวนประชากร การเติบโตของเมือง และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจได้เพิ่มขึ้น รวดเร็วมาก ทำให้ความต้องการในการเดินทางเพิ่มขึ้น
2. จำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้นมาก แต่ปริมาณถนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด และเสียเวลาในการเดินทางมาก
3. การติดขัด และแออัดของการจราจร แผ่ขยายเป็นพื้นที่กว้างมากขึ้นถึงบริเวณชานเมืองและเกิดขึ้นเกือบตลอดทั้งวัน
4. ระบบขนส่งมวลชนอื่น เช่น รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการ และมีประสิทธิภาพต่ำ และจำเป็นต้องใช้โครงข่ายถนนร่วมกับรถยนต์ ซึ่งมีปริมาณการจราจรที่สูง และแออัดคับคั่งอยู่แล้ว
5. การจัดการด้านการจราจรต่าง ๆ ไม่เกิดผลสำเร็จ เพราะปริมาณรถยนต์เพิ่มขึ้นมากเกินไปเกินความจุของถนน
6. ปัญหามลภาวะตามถนนสายหลัก คือ มีเสียงดัง และอากาศเสียมากเนื่องจากการจราจรแออัด

และเมื่อมีโครงการรถไฟฟ้าอันเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลประโยชน์ต่างๆ ตามมามากมาย ดังต่อไปนี้คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ

- 1.1 ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง
- 1.2 ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบขนส่งสาธารณะโดยส่วนรวม เนื่องจากใช้พลังงานต่อหน่วยการขนส่งต่ำ
- 1.3 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการขนส่งสาธารณะ รวมทั้งรถโดยสารประจำทาง ซึ่งจะต้องปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้สอดคล้อง และเป็นระบบเสริมให้กับระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
- 1.4 ช่วยประหยัดเงินค่าก่อสร้างถนนเพิ่มขึ้นและค่าบำรุงรักษาถนน
- 1.5 ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากสามารถลดความต้องการในการซื้อรถยนต์ลง ซึ่งมีผลทำให้การใช้น้ำมันน้อยลงไปด้วย
- 1.6 ช่วยส่งเสริมและทำให้กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจดีขึ้น เพราะการเดินทางที่คล่องตัวยิ่งขึ้น

2. ด้านสังคม

- 2.1 ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อเวลาในการเดินทาง
- 2.2 ทำให้ความปลอดภัย และลดอุบัติเหตุในการเดินทาง
- 2.3 ช่วยลดการเกิดมลภาวะสิ่งแวดล้อมเป็นพิษเนื่องจากเสียงดัง และอากาศเสีย
- 2.4 ช่วยลดการติดขัดของการจราจร
- 2.5 ทำให้เกิดการขยายและพัฒนาเมืองออกไปสู่ส่วนต่างๆ ของประเทศ ตามแนวทางขนส่งมวลชน
- 2.6 ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เพราะไม่ทำให้อากาศเสีย เนื่องจากใช้พลังงานไฟฟ้าในการขับเคลื่อนรถ
- 2.7 ช่วยลดอุบัติเหตุ เพราะมีทางวิ่งรถเฉพาะต่างหากไม่ปะปนกับรถยนต์ชนิดอื่นๆ
- 2.8 ไม่เป็นอุปสรรคในการบริการเมื่อเกิดน้ำท่วม เพราะเป็นทางวิ่งยกระดับสูงจากผิวจราจรทั่วไป

ทางกรุงเทพมหานครจึงได้เริ่มโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสขึ้น โดยกลุ่มธนายงในนามบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส (Bangkok Mass Transit System Project : BTS) ถือได้ว่าเป็นทางเลือกใหม่ในการเดินทางของคนในกรุงเทพมหานคร ในการที่จะมีระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพสูง ในการขนส่งผู้คนจำนวนมากเพื่อการเดินทางในชีวิตประจำวัน การมีรถไฟฟ้าใช้จึงเป็นการช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัด และยังเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพมหานครอีกด้วย

โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส (เอกสารรถไฟฟ้าบีทีเอส, 2537) เป็นโครงการที่ต้องการให้เป็นทางเลือกในการเดินทางของผู้คนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะสามารถให้บริการได้ถึง 700,000-1,000,000 คนต่อวัน ซึ่งเป็นการเดินทางในระบบขนส่งมวลชนที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว เพราะมีความถี่ในการออกวิ่งรถทุก ๆ 3 นาที ให้ความปลอดภัยจากมลพิษต่างๆ ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นยานพาหนะที่ใช้พลังงานไฟฟ้าในการขับเคลื่อน และมีระบบดูดซับเสียงซึ่งสามารถควบคุมเสียงไม่ให้เกินมาตรฐานตามที่กำหนดโดย สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ซึ่งน้อยกว่าเสียงที่เกิดจากขบวนยานพาหนะบนท้องถนนในปัจจุบัน รวมถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุมการทำงาน เป็นรถไฟฟ้าที่มีระบบที่ดีที่สุดในโลกอีกระบบหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เมืองไมอามี รัฐฟลอริดา เมืองเมเดอลิน ประเทศโคลัมเบีย และเมืองมอนเทอร์เรย์ ประเทศเม็กซิโก เป็นต้น

เส้นทางในการเดินทางของรถไฟฟ้าบีทีเอสจะมี 2 สาย รวม 23.5 กิโลเมตร คือ

สายที่ 1 สายสีลม เริ่มจากสถานีสะพานตากสินทางสะพานสาทรฝั่งกรุงเทพฯ ผ่านสถานีสุรศักดิ์ สถานีช่องนนทรี สถานีศาลาแดง สถานีราชดำริ สถานีสยามสแควร์ ซึ่งเป็นสถานีร่วมสิ้นสุดที่สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ รวม 7 สถานี

ระยะทาง 6.5 กิโลเมตร

สายที่ 2 สายสุขุมวิท เริ่มจากสถานีอ่อนนุช (สุขุมวิท 77) ผ่านสถานีพระโขนง , สถานีเอกมัย , สถานีทองหล่อ , สถานีพร้อมพงษ์ , สถานีโศภ , สถานีนาana , สถานีเพลินจิต , สถานีชิดลม , สถานีสยามสแควร์ (สถานีร่วม) , สถานีราชเทวี , สถานีพญาไท , สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ , สถานีสนามเป้า , สถานีอารีย์ , สถานีสะพานควาย สิ้นสุดที่สถานีหมอชิต รวม 17 สถานี

ระยะทาง 17 กิโลเมตร

รวมทั้งสิ้น 24 สถานี โดยเป็นสถานีร่วม 1 แห่งที่บริเวณสยามสแควร์

ซึ่งเส้นทางเหล่านี้เป็นการวิ่งรถที่ผ่านถนนสายสำคัญ ๆ ในการเดินทางของผู้คนที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นเส้นทางในย่านธุรกิจการค้า โรงเรียน มหาวิทยาลัย ศูนย์การค้าและแหล่งชุมชน

การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส จึงเป็นการเดินทางอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความน่าสนใจที่จะศึกษาว่าจะได้รับความนิยมในการเลือกเดินทางมากน้อยเพียงใด และจะสามารถทำให้ผู้โดยสารรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีพฤติกรรมในการโดยสารรถเพื่อเดินทางไปทำงาน , ไปเรียนหนังสือ , จับจ่ายใช้สอย ให้มีพฤติกรรมมาใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะเพื่อการเดินทางเป็นกิจวัตรต่อไป

และปัจจัยที่จะมีอิทธิพลที่จะสามารถทำให้รถไฟฟ้าได้รับความนิยมจากผู้ใช้อันได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ราคาที่เหมาะสม การส่งเสริมการใช้ด้วยการจัดการส่งเสริมการขาย หรือการสื่อสารด้วยการใช้สื่อมวลชน หรือการใช้สื่อบุคคล วิธีใดจะสามารถนำมาใช้เพื่อชักจูงใจให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อการเดินทาง อันจะเป็นการช่วยลดปัญหาสภาพการจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี และยังเป็นการนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้คนในเขตกรุงเทพมหานคร

โครงการรถไฟฟ้าได้ดำเนินการก่อสร้างมาจนเสร็จสมบูรณ์ และเปิดให้ใช้บริการเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นวันเฉลิมพระชนมพรรษาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเมื่อเปิดให้ใช้บริการเป็นที่เรียบร้อยมาระยะหนึ่งแล้ว จึงเป็นความสนใจที่น่าจะศึกษาว่า เมื่อมีโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสเปิดให้บริการแล้ว การสื่อสารด้วยวิธีใดที่ทำให้ประชาชนมีความรู้ เกิดทัศนคติ และมีพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยที่นำไปสู่การโน้มน้าวใจผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และผู้ไม่ได้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานคร ในการมีพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้าเพื่อการเดินทาง
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบถึงความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากรถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อการเดินทางในชีวิตประจำวัน
3. เพื่อสำรวจและเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานคร กับผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัญหานำการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะประชากรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
5. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความคาดหวังต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
6. ปัจจัยในการโน้มน้าวใจที่จะจูงใจให้มีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส คืออะไร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความคาดหวังต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน
6. ปัจจัยในการโน้มน้าวใจที่จูงใจให้มีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การสื่อสารโน้มน้าวใจด้วยสื่อบุคคล การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ราคาที่มีความเหมาะสม

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หมายถึง ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยมีพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมาไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง

ผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หมายถึง ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพฤติกรรมเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก และความพึงพอใจในบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ต้องการให้เกิดขึ้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำตามความตั้งใจที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการที่คนจะระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยประสบมา โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เป็นเรื่องราวอันมาจากที่ใดก็ได้ เช่น จากสื่อมวลชน หรือจากสื่อบุคคล

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความรู้สึกและความคิดเห็น ที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่จะเป็นแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมการใช้บริการหรือไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การได้ทราบข้อมูลทั้งจากการได้เห็น ได้ยิน ได้ฟัง ทั้งจากสื่อมวลชน อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และจากสื่อบุคคล อันได้แก่ จากเพื่อน , ครอบครัว เป็นต้น

การโน้มน้าวใจ หมายถึง การสื่อสารเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่เป็นปฏิบัติให้หมดไป และสร้างเสริมหรือรักษาความคิดเห็นที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่ต่อไป ในที่นี้คือ การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยในการโน้มน้าวใจให้มีทัศนคติ หมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้มีความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองความต้องการออกมา เช่น การบริการที่สะดวกรวดเร็ว การถูกจูงใจด้วยสื่อบุคคลหรือสื่อมวลชน การมีราคาค่าบริการที่เหมาะสม

สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับสาร ในการเป็นสื่อเพื่อสนับสนุนการให้ความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส อันได้แก่ แผ่นพับ ,วารสารของทางบีทีเอส และการวิ่งสาริตผ่านไปมาในช่วงก่อนเปิดให้บริการ

ความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา

การวิจัยเรื่อง " การให้นมข้าวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส " นับว่าเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่มีใครเคยศึกษามาก่อน เพราะรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนรูปแบบใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนในประเทศไทย เพิ่งจะได้เริ่มมีเป็นครั้งแรกในเมืองไทย ถือว่าเป็นการเปิดโลกทัศน์ของระบบขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร และในการวิจัยเรื่องนี้ได้ศึกษาถึงรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งให้บริการเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ที่ผ่านมา จึงเป็นงานวิจัยที่มีความมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางต่อการค้นหาวิธีการที่จะให้นมข้าวใจ ให้ผู้โดยสารรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครให้มาใช้รถไฟฟ้า เพื่อให้เป็นทางเลือกใหม่ในการเดินทาง แม้ว่าที่ผ่านมามีการศึกษาถึงทัศนคติของผู้คนขณะก่อสร้างรถไฟฟ้ามาแล้ว แต่ก็ยังไม่พบว่ามีการทำวิจัยถึงเรื่องของการสื่อสารเพื่อให้นมข้าวใจให้คนมาใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องการให้นมข้าวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัดเท่านั้น โดยกำหนดระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2542 – 30 มกราคม พ.ศ. 2543
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสำรวจเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสภายในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงผู้รับสาร อันเป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการได้รับทราบถึงทัศนคติ ความรู้ ความคิดเห็นในด้านของความคาดหวังต่อโครงการรถไฟฟ้า เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาเพื่อให้ได้รับทราบถึงปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจต่อการให้นมข้าวใจทางการสื่อสาร ให้ผู้โดยสารรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในการใช้รถไฟฟ้าเพื่อการเดินทาง อันจะเป็นลักษณะของการสำรวจเพื่อให้ได้ผลวิจัยนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อลดปริมาณรถยนต์บนท้องถนนลง