

ประสบการณ์ในการใช้จักรยานในเมืองขนาดเล็กกรณีศึกษา เทศบาลเมืองน่าน

สุรเชษฐ์ เกษมศิริ^{1*} สุภาพร แก้วกอ เลี้ยวไพโรจน์² และ ณรงพน ไส้ประกอบทรัพย์³

Cycling experiences in small city : a case study of Nan city

Surachet Kasemsiri^{1*} Supaporn Kaewko Leopairojna² and Narongpon Laiprakobsup³

¹⁻³ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹⁻³ Faculty of Architecture, Kasetsart University

* Corresponding author. E-mail address: surachetk@nu.ac.th

received: february 15, 2021

revised: March 6, 2021

accepted: March 15, 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต เรื่อง “ประสบการณ์ต่อสภาพแวดล้อมชุมชนเมืองของผู้ใช้จักรยานและการตัดสินใจใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ใช้จักรยานที่มีต่อการใช้จักรยานในเขตชุมชนเมืองของเมืองขนาดเล็ก โดยมีเทศบาลเมืองน่านเป็นเมืองกรณีศึกษา โดยใช้แนวคิดการออกแบบประสบการณ์ (Experience Design) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพที่หลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง การสนทนากลุ่ม และการสังเกต จากกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทั้ง 1. ผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น 2. ผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น และ 3. ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน การศึกษาครั้งนี้ได้พบประสบการณ์ในการใช้จักรยานที่สำคัญ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ประสบการณ์ทางกายภาพ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองส่งผลให้ผู้จักรยานรู้สึกที่สามารถใช้จักรยานด้วยตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพปลอดภัย และเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน รื่นรมย์ และ 2. ประสบการณ์เชิงความหมาย ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความไม่ปลอดภัย และการรับรู้ว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ชุมชน หรือสังคม ทั้งนี้ก็ออกแบบและนำวางแผนสามารถนำแนวคิดการออกแบบประสบการณ์มาใช้ในการส่งเสริมการใช้จักรยานและการพัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเมือง เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดี และมีความหมาย โดยคำนึงถึงประสบการณ์ทางกายภาพ และประสบการณ์เชิงความหมาย ควบคู่กันไปให้มากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการเชิงจิตวิทยาของผู้ใช้จักรยาน

คำสำคัญ: การใช้จักรยานในเขตชุมชนเมือง ประสบการณ์ในการใช้จักรยาน การใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย การใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การออกแบบประสบการณ์

ABSTRACT

This article is a part of the doctoral thesis entitled “Urban Environmental Experiences of Cyclists and their Decision on Utility Cycling, the major objective is to have better understandings about cyclists’ experiences on cycling in small cities by using Nan municipality as a case study. Concept of experience design was applied as theoretical framework of this research. Several qualitative research methods including semi-structured in-depth interview, focus group discussion, and observation were conducted to gain insight into urban cyclists’ perspectives. Samples were selected to cover three different groups: 1. pure utilitarian cyclists, 2. pure leisure cyclists, and (3) all-around cyclists. The findings show that urban cyclists had two types in cycling that were 1. physical experiences, that occurred when urban elements affect cyclists’ perceptions of competence, security, and stimulation (enjoyment and pleasure), and 2. meaning experiences that related to how cyclists coped with

insecurity and had sense of community belonging. It is useful for urban designers and planners to apply the concept of experience design to promote cycling and develop urban environment that enriches cyclists' pleasant and meaningful experiences. Both physical and meaning experiences should be considered as well as cyclists' psychological needs.

Keywords: urban cycling, experiences on cycling, utility cycling, leisure cycling, , experience design

บทนำ

การใช้จักรยานในเขตชุมชนเมืองมีประโยชน์ทั้งต่อผู้ใช้จักรยาน ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม แต่จากการค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจในสถานการณ์ของการพัฒนาทางกายภาพเมืองเพื่อส่งเสริมการใช้จักรยานในประเทศไทย (สุรเชษฐ์ เกษมศิริ และสุภาพร แก้วกอก เลี้ยวโพธิ์จรณ์, 2559) พบว่า คนไทยยังมีทัศนคติที่ไม่ดีนักต่อการใช้จักรยาน และการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการใช้จักรยานในเมืองต่าง ๆ ในประเทศไทย ยังขาดการใส่ใจต่อประสบการณ์ในการใช้งานจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศที่พบว่ายังมีการศึกษาเรื่องการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ใช้จักรยานไม่มากนัก (Forsyth and Krizek, 2011; van Duppen and Spiering, 2013)

ปัจจุบันมุมมองทางด้านการตลาดได้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์เป็นอย่างมาก โดยมองว่าประสบการณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการประสบความสำเร็จ (Lorentzen, 2009; Hayes and MacLeod, 2006) และเป็นสิ่งที่ทำให้คนตัดสินใจที่จะบริโภค (หรือแสดงพฤติกรรม) หรือไม่ และจะบริโภค (หรือแสดงพฤติกรรม) อย่างต่อเนื่องหรือไม่ Goodman, Kuniavsky, and Moed (2012) อธิบายว่า การทำความเข้าใจในประสบการณ์ของผู้บริโภค (หรือกลุ่มเป้าหมาย) จะช่วยให้ผลิตภัณฑ์มีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ดังนั้นหากผู้พัฒนาเมืองต้องการส่งเสริมการใช้จักรยานให้ประสบความสำเร็จ ควรทำความเข้าใจในประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การวางแผนการส่งเสริมที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการใช้จักรยานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับที่ van Duppen and Spiering (2013) และ Sanders and Dandavate (1999) ได้กล่าวว่า การทำความเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ใช้จักรยานจะนำไปสู่การออกแบบ การวางแผน และการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น เกิดประสบการณ์ที่ดีขึ้นกับผู้คน และสามารถดึงดูดให้คนใช้จักรยานมากขึ้นได้อย่างแท้จริง

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ใช้จักรยานที่มีต่อการใช้จักรยานในเขตเทศบาลเมืองน่าน โดยนำองค์ความรู้ด้านการตลาดโดยเฉพาะแนวคิดเรื่อง การออกแบบประสบการณ์ (Experience Design) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทั้งนี้ บทความนี้ได้ใช้นามแฝงกับชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ และการปกปิดใบหน้าในภาพถ่ายระยะใกล้เพื่อเป็นการปกป้องแหล่งข้อมูล

แนวคิด และทฤษฎีสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

การตลาดประสบการณ์ (Experience Marketing)

ในปัจจุบัน ประสบการณ์ได้มีบทบาทในวงการต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะการตลาดประสบการณ์ (Experiential Marketing) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการที่ผู้คนมีความต้องการแสวงหาอัตลักษณ์ (identity) ความต้องการเข้าไปมีประสบการณ์จริงในเหตุการณ์ต่าง ๆ และความต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลินมากขึ้น (Lorentzen, 2009) รวมไปถึงความต้องการประสบการณ์ที่มีความหมายมาเติมเต็มให้กับชีวิต (Boswijk, Thijssen, and Peelen, 2006) มากกว่าการแสวงหาสินค้าและบริการที่มีเพียงคุณภาพที่ดีเท่านั้น (Swinnen, Van Herck, and Vandemoortele, 2012) โดยการตลาดประสบการณ์เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างความรู้สึที่ดี นำประทับใจ และต่อยอดความรู้สึกดังกล่าวให้เข้าไปในความทรงจำของผู้บริโภคในขณะที่ได้ครอบครองหรือใช้บริการสินค้านั้นไปยาวนาน เพื่อให้ผู้บริโภคชื่นชอบ ศรัทธา และเกิดความภักดี (Loyalty) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการขององค์กรอีก (เพลินทิพย์ โภเมศโสภา, 2547)

ทั้งนี้ หลักการตลาดเป็นกลยุทธ์ที่ภาครัฐหรือเมืองสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง (คอตเลอร์ และ ลี, 2553) ซึ่งในปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดประสบการณ์ได้ถูกพัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยครอบคลุมทั้ง

การพัฒนาเมืองเพื่อการท่องเที่ยว การพักผ่อนหย่อนใจ การบันเทิงเรีงใจ ตลอดจนกิจกรรมและการบริโภคในชีวิตประจำวัน (O'Dell and Billing, 2005)

ในกรณีของการใช้จักรยาน หากมองในมุมของการตลาดประสบการณ์ว่า การใช้จักรยาน คือ ผลิตภัณฑ์ ที่มีเมือง (หรือองค์กรบริหาร/ปกครองเมือง) เป็นผู้ผลิต จะพบว่าในปัจจุบัน ผู้ใช้จักรยานในฐานะผู้บริโภคหรือลูกค้า ต้องการมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้จักรยานมากขึ้น ดังนั้นการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านกายภาพของเมืองเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้จักรยานอย่างแท้จริงจึงไม่ใช่เพียงการพัฒนาเส้นทางจักรยานตามแบบมาตรฐานเพื่อตอบสนองการใช้งาน และความปลอดภัย แต่จะต้องส่งเสริมและพัฒนาเมืองเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และมีความหมายแก่กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อีกด้วย

ประเภทของประสบการณ์

จากการประมวลจากแนวคิดการออกแบบประสบการณ์ของ Hassenzahl *et al.* (2013) และการแบ่งประเภทประสบการณ์ของ Hekkert (อ้างใน Desmet and Hekkert, 2007) และเพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2547) การศึกษานี้แบ่งประสบการณ์ที่ผู้บริโภคมีต่อผลิตภัณฑ์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ประสบการณ์ทางกายภาพ (Physical Experience) คือ ประสบการณ์ในเชิงรูปธรรม ที่เกี่ยวกับการรับรู้ต่อรูปร่างและลักษณะทางกายภาพของวัตถุหรือผลิตภัณฑ์ ที่ครอบคลุมทั้ง (1) ประสบการณ์ด้านการใช้สอย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบายในการใช้งาน และ (2) ประสบการณ์ด้านความสวยงาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเกิดความดึงดูด ประทับใจ และสร้างความพึงพอใจ
2. ประสบการณ์เชิงความหมาย (Meaning Experience) คือ ประสบการณ์ในเชิงนามธรรม ที่เกี่ยวกับความรู้สึก และการให้ความหมาย เช่น ภาพลักษณ์ การบริการ ความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความศรัทธา

การออกแบบประสบการณ์ (Experience Design)

Hassenzahl *et al.* (2013) ได้ชี้ให้เห็นว่า ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ในโลกปัจจุบันที่ประสบการณ์มีความสำคัญมากขึ้นนั้น นักออกแบบประสบการณ์ (Experience Designer) จะทำหน้าที่เตรียมประสบการณ์สำหรับผู้บริโภคไว้ล่วงหน้า โดยการร่างภาพของอารมณ์ และเนื้อหา (content) ของประสบการณ์ แล้วกำหนดโครงสร้าง กิจกรรม และบริบทในการเกิดประสบการณ์ของผลิตภัณฑ์เอาไว้ก่อน จากนั้นจึงเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหา การใช้ประโยชน์ การนำเสนอ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผลิตภัณฑ์เข้ามา พร้อมทั้งพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ว่าจะช่วยเกื้อหนุน หรือบั่นทอนประสบการณ์ในภาพรวมที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ นักออกแบบจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเชิงจิตวิทยา (psychological needs) ของผู้บริโภค ซึ่งจากการศึกษาและประสบการณ์จริงจากการทำงานออกแบบ ทำให้พวกเขาสรุปความต้องการเชิงจิตวิทยาที่เป็นต้นกำเนิดสำคัญของการเกิดความรู้สึกเชิงบวก และความหมาย ได้ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) คือ ความรู้สึกที่ได้ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยไม่ได้เกิดจากสาเหตุภายนอกหรือแรงกดดันใด ๆ
2. การเป็นผู้มีความสามารถ (competence) คือ ความรู้สึกที่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การมีความสัมพันธ์ต่อกันกับผู้อื่น (relatedness) คือ ความรู้สึกที่มีความใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ มีกลุ่ม มีสังคม
4. การเป็นที่ชื่นชอบ (popularity) คือ ความรู้สึกว่าเป็นที่ชื่นชอบ ได้รับความเคารพ และมีอิทธิพลต่อผู้อื่น
5. การได้รับการกระตุ้น (stimulation) คือ ความรู้สึกเพลิดเพลิน รื่นรมย์
6. ความปลอดภัย (security) คือ ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ไม่ถูกคุกคาม และสามารถควบคุมการใช้ชีวิตได้

ทั้งนี้ Hassenzahl *et al.* ได้เสนอแนวทางในการออกแบบประสบการณ์ไว้ว่า นักออกแบบจะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจในรูปแบบของการเกิดขึ้นของประสบการณ์เชิงบวก และประสบการณ์ที่มีความหมาย (positive and meaningful experience) จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จากนั้นจึงทำการออกแบบประสบการณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ คือ

1. ส่วนที่ 1 (design arena 1) : จากรูปแบบสู่การกำหนดประสบการณ์ คือ การกำหนดภาพรวมของประสบการณ์ ว่าต้องการทำให้ผู้บริโภคเกิดประสบการณ์แบบใดจากผลิตภัณฑ์หรือเหตุการณ์นั้น

1. ส่วนที่ 2 (design arena 2): การสร้างประสบการณ์ผ่านทางวัตถุ คือ การออกแบบทางกายภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างสรรค์และก่อรูปร่างของประสบการณ์ขึ้นมา โดยช่วยควบคุมการเกิดขึ้นของพฤติกรรม ความรู้สึก และการรับรู้ตามประสบการณ์ที่กำหนดไว้ในส่วนที่ 1

วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในการออกแบบประสบการณ์ของ Hassenzahl et al. (2013) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจในรูปแบบของประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพที่หลากหลาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระเบียบวิธีวิจัย และเครื่องมือในการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (case study approach) ศึกษาเมืองกรณีศึกษาที่เป็นเมืองจักรยานที่สำคัญของประเทศไทย ระดับเทศบาลเมือง ภายใต้การออกแบบงานวิจัยแบบคาดการณ์ล่วงหน้าได้ (non emergent research design) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพที่หลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured in-depth interview) ควบคู่ไปกับวิธีการสนทนากลุ่ม (focus group interview) รวมถึงการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) เช่น การสังเกตพฤติกรรมในการใช้จักรยาน การใช้พื้นที่สาธารณะ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้จักรยานกับสังคมและสภาพแวดล้อมของเมือง การมีประสบการณ์ร่วมในการใช้จักรยานในสภาพแวดล้อมจริง และการเข้าร่วมในกิจกรรมจักรยานของเมืองกรณีศึกษา ดังแสดงตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพที่ 1



ภาพ 1 ตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพที่หลากหลาย

คำถามสำคัญที่ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้จักรยาน เช่น เพศ อายุ วัตถุประสงค์และความถี่ในการใช้จักรยาน เพื่อใช้ในการจำแนกว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนเป็นผู้ใช้จักรยานกลุ่มใด
2. ประสบการณ์ต่อสภาพแวดล้อมชุมชนเมืองจากการใช้จักรยาน ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้จักรยานในเขตชุมชนเมือง และคำถามเพื่อรวบรวมประสบการณ์เชิงบวก และเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการใช้จักรยานในเขตชุมชนเมือง โดยให้ผู้ให้ข้อมูลเรียงลำดับ พร้อมทั้งระบุตำแหน่งที่เกิดประสบการณ์ และบรรยายถึงรายละเอียดของประสบการณ์นั้น เพื่อประมวลประสบการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นของผู้ใช้จักรยาน
3. คำถามสำหรับผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้นโดยเฉพาะ เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่นำไปสู่การตัดสินใจไม่ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย

ทั้งนี้ ขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะสังเกตสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง และวิธีการตอบของผู้ให้ข้อมูลเสมอ เมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจ หรือมีแนวโน้มว่ามีความสำคัญ ผู้วิจัยได้ซักถามรายละเอียดเพิ่มเติม และนำไปใช้เป็นข้อพิจารณาเพื่อการสังเกตพฤติกรรมในการใช้จักรยานต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการจัดการข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มาเกิดความหมาย แล้วตีความ และหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล ด้วยการทยอยจัดระเบียบข้อมูล แล้วคัดเลือก และจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อลดทอนข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ให้กระชับลง ทั้งนี้ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสิ้นสุดลงเมื่อข้อมูลที่ได้อยู่ในระดับอิ่มตัว หรือเกิดข้อมูลซ้ำ (redundancy) หรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา (ชาย โพธิสิตา, 2554; วรณดี สุทธิธรรม, 2556)

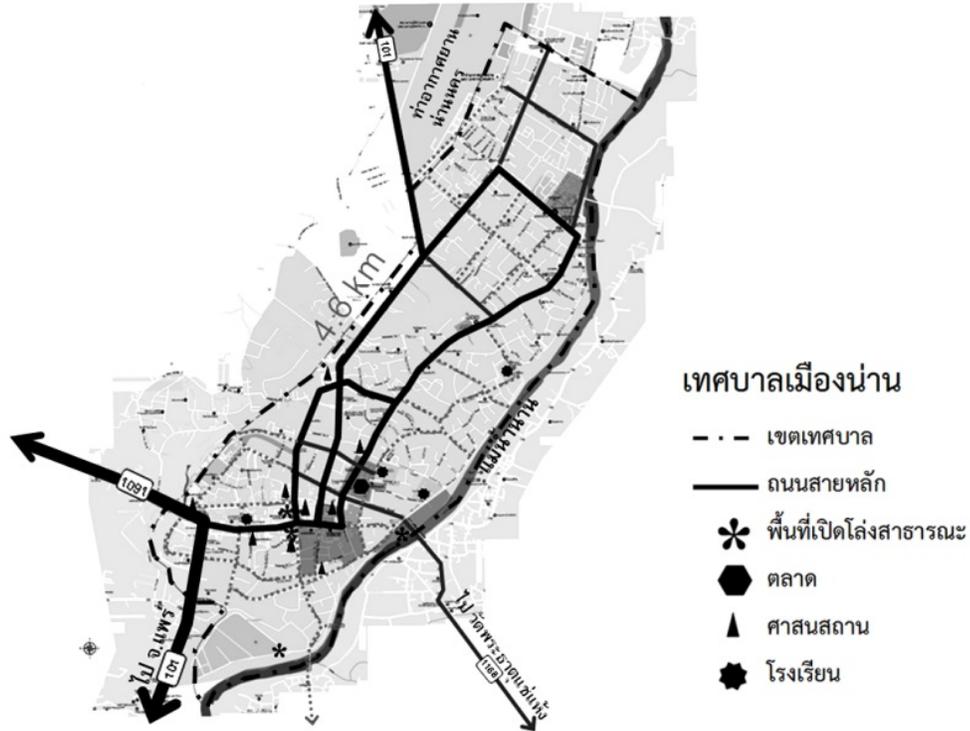
การวิเคราะห์ข้อมูลในบทความนี้ มีเป้าหมายเพื่อประมวลประสบการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น และจำแนกหมวดหมู่ของประสบการณ์ตามแนวคิดการออกแบบประสบการณ์เป็นสำคัญ โดยพยายามจัดเรียงลำดับความสำคัญตามระดับความถี่ของความซ้ำของข้อมูลเป็นหลัก ในขณะที่บางประสบการณ์อาจมีความซ้ำของข้อมูลไม่มากนัก แต่มีความน่าสนใจ ผู้วิจัยจะบันทึกไว้เพื่อศึกษาในรายละเอียดเพิ่มเติมต่อไป

พื้นที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้คัดเลือกเมืองกรณีศึกษาโดยเทียบเคียงกับการศึกษาของ Handy, Heinen, and Krizek (2012) ที่อธิบายว่า เมืองขนาดเล็ก (ประชากรน้อยกว่า 300,000 คน) มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการใช้จักรยานมากกว่าเมืองขนาดใหญ่ เนื่องจาก 1.เมืองมีขนาดไม่กว้างใหญ่นัก ทำให้อยู่ในระยะที่สามารถใช้จักรยานในชีวิตประจำวันได้จริง 2. มีจำนวนประชากรไม่มาก ส่งผลให้ปริมาณการจราจรไม่หนาแน่น มีอันตรายจากการใช้จักรยานร่วมกับพาหนะอื่นไม่มากนัก และ 3.ความใกล้ชิดทางสังคม ทำให้พฤติกรรมการใช้จักรยานส่งผลต่อบุคคลอื่น ๆ ได้ง่าย การศึกษานี้จึงมุ่งให้ความสำคัญกับเมืองระดับเทศบาลเมืองในประเทศไทย เนื่องจากเทศบาลเมืองมีความเป็นชุมชนเมืองที่ชัดเจนกว่าเทศบาลตำบล ขณะเดียวกันขนาดของเมืองที่ไม่ใหญ่นักและมีสภาพการจราจรที่ไม่หนาแน่น จึงมีโอกาสนในการส่งเสริมการใช้จักรยานให้ประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่าเมืองในระดับเทศบาลนคร

เทศบาลเมืองน่าน เป็น 1 ใน 3 เมืองกรณีศึกษาของวิทยานิพนธ์ร่วมกับ เทศบาลเมืองชัยนาท และเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยทั้ง 3 เมืองมีคุณลักษณะสำคัญ คือ 1. เป็นเมืองที่ได้รับการคัดเลือกเป็นเมืองนาร่อง หรือเมืองต้นแบบ หรือได้รับการยอมรับในฐานะ “เมืองจักรยาน” ในโครงการหรือหน่วยงานระดับชาติ 2. เป็นเมืองที่ปรากฏหลักฐานในการพัฒนาทางกายภาพเมืองเพื่อการส่งเสริมการใช้จักรยาน เช่น การจัดทำเส้นทางจักรยาน การทาสีตีเส้น การปรับปรุงภูมิทัศน์ การติดตั้งป้าย อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการใช้จักรยาน เพื่อให้ผู้ใช้จักรยานในเมืองกรณีศึกษาได้มีประสบการณ์ต่อการพัฒนาเมืองเพื่อการส่งเสริมการใช้จักรยานแล้ว และ 3. เป็นเมืองที่สำรวจพบการใช้จักรยานจริงจากการสำรวจเมืองเป้าหมายในการศึกษาในเบื้องต้น (pilot study) ของผู้วิจัย โดยมีปริมาณการใช้งานจักรยานที่มากพอ และมีความหลากหลายของวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ทั้งการใช้เพื่อการเดินทาง และการใช้เพื่อการออกกำลังกาย หรือพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งในบทความนี้จะนำเสนอผลการศึกษาของเทศบาลเมืองน่าน เท่านั้น เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างในเมืองน่านมีส่วนในการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยมากที่สุด และมีประสบการณ์เชิงบวกในการใช้จักรยานที่ชัดเจนมากกว่าอีก 2 เมือง

เทศบาลเมืองน่านตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบระหว่างภูเขาบริเวณริมฝั่งแม่น้ำน่าน ซึ่งถูกล้อมรอบด้วยเนินเขา และภูเขา มีอัตลักษณ์ที่สำคัญ คือ เป็นเมืองเก่าที่สงบ มีพื้นที่ 7.6 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร 20,595 คน ความหนาแน่นของประชากร 2,710 คนต่อตารางกิโลเมตร (เทศบาลเมืองน่าน, ม.ป.ป..) มีระยะทางช่วงที่ไกลที่สุดของขอบเขตเทศบาลประมาณ 4.6 กิโลเมตร ฝั่งเมืองบริเวณใจกลางเมืองเป็นรูปตาราง (Grid) มีย่านเมืองเก่าอยู่ภายในเขตชุมชนเมืองที่หนาแน่นไปด้วยวัด อาคารเก่า และโบราณสถาน ซึ่งอยู่ติดกับย่านสถานที่ราชการ และย่านพาณิชย์กรรมหลักของเมือง ดังแสดงในภาพที่ 2 จากการสำรวจพื้นที่พบการใช้จักรยานที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ลักษณะของผู้ใช้และจักรยานที่ใช้ พบเห็นได้ทั่วไปในหลากหลายพื้นที่ และพบเห็นได้ตลอดทั้งวัน ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพ 2 แผนที่เทศบาลเมืองน่าน



ภาพ 3 บรรยากาศทั่วไปของการใช้จักรยานในเขตเทศบาลเมืองน่าน

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

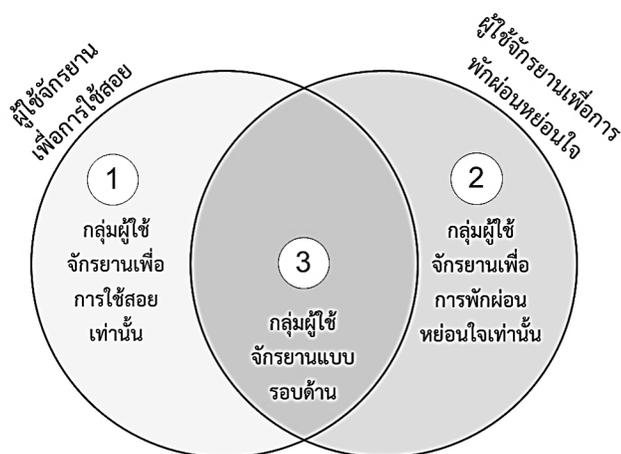
ประเภทของผู้ใช้จักรยาน

การศึกษานี้ได้แบ่งผู้ใช้จักรยานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ตามกลุ่มเป้าหมายของการส่งเสริมการใช้จักรยาน คือ กลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย และกลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Transport for London [TFL], 2011) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม และการสำรวจเมืองเป้าหมายในการศึกษาเบื้องต้น การศึกษานี้ได้แบ่งผู้ใช้จักรยานเป็น 3 กลุ่มย่อย ดังแสดงในภาพที่ 4 คือ

1.กลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น (pure utilitarian cyclists) หมายถึง ผู้ที่ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น ที่ครอบคลุมทั้งการใช้ในการเดินทางไปทำงาน ไปเรียน ไปจับจ่ายใช้สอย ไปพบปะทางสังคม และไม่ได้มีการใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเลย ทั้งนี้จะต้องมีการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยไม่น้อยกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา

2.กลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น (pure leisure cyclists) หมายถึง ผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือออกกำลังกายเท่านั้น และไม่ได้มีการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเลย ทั้งนี้จะต้องมีการใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจไม่น้อยกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา

3.กลุ่มผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน (all-around cyclists) หมายถึง ผู้ที่ใช้จักรยานทั้งเพื่อการใช้สอย และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ทั้งนี้จะต้องมีทั้งการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือออกกำลังกายอย่างละไม่น้อยกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา



ภาพ 4 กลุ่มผู้ใช้จักรยาน 3 กลุ่มในการศึกษานี้

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล 4 ครั้ง คือ ช่วงวันที่ 18-20 มิ.ย. 2557, วันที่ 1 ก.พ. 2558, วันที่ 1-2 ก.พ. 2560 และวันที่ 10-11 มี.ค. 2560 โดยมีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่ผู้ที่มีบทบาทสำคัญ (key person) ในการส่งเสริมการใช้จักรยานของเมือง ผู้เป็นสมาชิกของชมรมหรือกลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อออกกำลังกาย และผู้เข้าร่วมกิจกรรมจักรยานในระดับเมือง

2.การใช้เทคนิคแบบลูกบอลหิมะ (snowball sampling) ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการแนะนำต่อ ๆ กันของหน่วยตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลไปแล้ว

3.วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ได้แก่ การเลือกตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้จักรยานที่พบเจอโดยบังเอิญในเขตพื้นที่ศึกษา

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในบทความนี้ มีจำนวน 25 คน เป็นชาย 19 คน และหญิง 6 คน อยู่ในช่วงอายุ 11-15 ปี จำนวน 5 คน อายุ 16-25 ปี จำนวน 0 คน อายุ 26-40 ปี จำนวน 4 คน อายุ 41-60 ปี จำนวน 8 คน และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 8 คน เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้จักรยาน แบ่งเป็น 1. ผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น 1 คน 2. ผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น 2 คน และ 3.ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน 22 คน

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้จักรยานในเมืองน่าจะมีลักษณะเป็นผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้านเกือบทั้งหมด คือ มีการใช้จักรยานเพื่อทั้งการใช้สอยควบคู่ไปกับการใช้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และมีความสม่ำเสมอในการใช้จักรยานสูง ซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกต่อ

สภาพแวดล้อมของเมืองที่ผู้ใช้จักรยานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นให้เห็นถึงการมีประสบการณ์เชิงบวก โดยมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมของเมืองที่เอื้อต่อการใช้จักรยานในระดับสูง และบางคนไม่รู้สึกรถึงประสบการณ์เชิงลบเลย

ผู้วิจัยได้จำแนกหมวดหมู่ประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของผู้ใช้จักรยาน 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบใหญ่ ๆ คือ 1. ประสบการณ์ทางกายภาพ และ 2. ประสบการณ์เชิงความหมาย จากนั้นได้แบ่งประสบการณ์แต่ละแบบเป็นหมวดหมู่ย่อย 6 หมวดตามความต้องการเชิงจิตวิทยาของผู้บริโภค ของ Hassenzahl *et al.* (2013) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประสบการณ์ทางกายภาพ คือ ประสบการณ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเมือง ซึ่งแบ่งเป็น 1. ประสบการณ์ด้านการใช้สอย และ 2. ประสบการณ์ด้านความสวยงาม โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งและจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประสบการณ์ด้านการใช้สอย

1. การเป็นผู้มีความสามารถ คือ การที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองทำให้รู้สึกที่สามารถใช้จักรยานด้วยตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีความเห็นว่า เมื่อน่านมีขนาดเล็ก ทำให้สามารถใช้จักรยานเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในเมืองได้สะดวก ระยะทางไม่ไกล และใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างหลายคนยังแสดงความชื่นชอบที่สามารถปั่นจักรยานไปออกกำลังกายในพื้นที่นอกเมืองที่มีบรรยากาศที่ดี สวยงาม และมีความหลากหลาย เช่น เนินเขา ภูเขา พุงนา ได้ในระยะไม่ไกลนัก

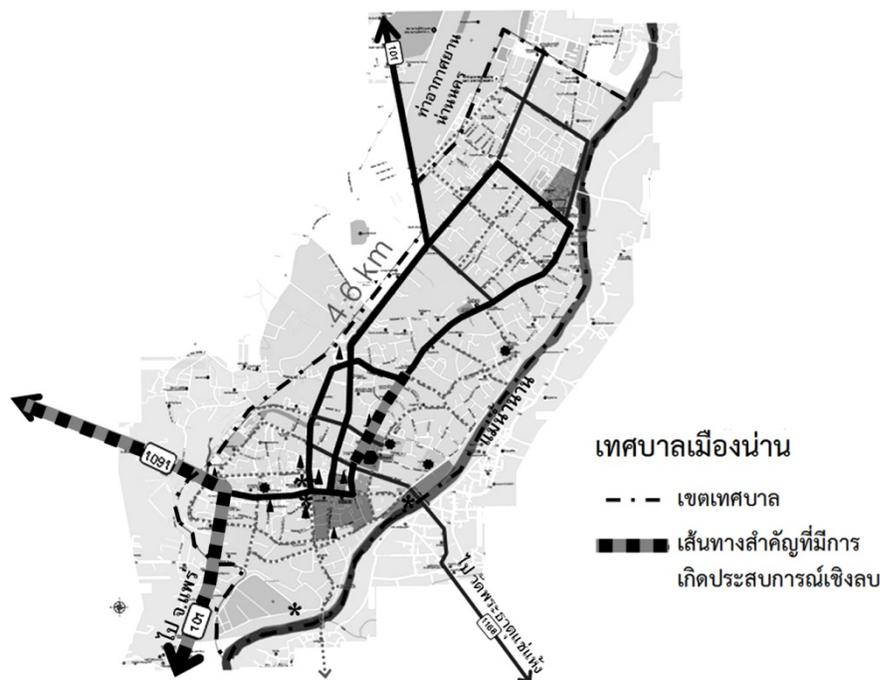
2. ความปลอดภัย คือ การที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองมีผลต่อการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้จักรยานแต่ละคน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นถึง ประสบการณ์เชิงลบต่อพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องความปลอดภัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพการสัญจร และโครงข่ายถนน กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากได้แสดงความคิดเห็นถึงประสบการณ์เชิงลบต่อพื้นที่ที่มีปัญหาเรื่องความปลอดภัย ได้แก่ ย่านใจกลางเมือง ถนนสายหลัก ถนนที่มีขนาดใหญ่ ถนนที่มีการจราจรที่พลุกพล่าน ถนนที่รกรุงรังด้วยความเร็วสูง หรือมีรถขนาดใหญ่เยอะ โดยเฉพาะถนนสายหลักในย่านใจกลางเมือง คือ ถนนสุขุมเทวราช และทางหลวงแผ่นดินที่เชื่อมออกสู่ต่างจังหวัด คือ ทางหลวงหมายเลข 101 และ 1091 ดังแสดงในภาพที่ 5 ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกอันตรายในการใช้จักรยาน



ภาพ 5 สภาพการสัญจรบนทางหลวงแผ่นดินที่เชื่อมออกสู่ต่างจังหวัด

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางคนได้ให้ความเห็นว่า โครงข่ายถนนแบบตาราง (grid) ของเมื่อน่านมีส่วนช่วยเอื้อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้จักรยานมากขึ้น เพราะทำให้เกิดสี่แยกไฟแดงในเขตพื้นที่เมืองค่อนข้างถี่ ทำให้รถยนต์ไม่สามารถวิ่งด้วยความเร็วสูงได้ จึงช่วยให้ผู้ใช้จักรยานไม่รู้สึกว่าการใช้พื้นที่ถนนร่วมกับพาหนะอื่น ๆ มีความอันตราย นอกจากนี้ผังเมืองแบบตารางยังทำให้เกิดโครงข่ายของถนนที่เชื่อมโยงพื้นที่ต่างๆ ของเมืองอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดทางเลือกในการเดินทางที่หลากหลาย ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า การที่เมื่อน่านไม่มีทางหลวงแผ่นดินสายหลักผ่านเข้ามาในเขตชุมชนเมือง ดังแสดงในภาพที่ 6 ทำให้ผู้ใช้จักรยานจำนวนมากรู้สึกว่าการเดินทางไม่อันตรายนัก นอกจากนี้ยังพบผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย และผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ บริเวณถนนเลียบริมแม่น้ำที่มีบรรยากาศดี สงบ และร่มรื่น สามารถหลีกเลี่ยงเส้นทางในเขตใจกลางเมืองที่มีการจราจรพลุกพล่าน



ภาพ 6 แผนที่แสดงเส้นทางสำคัญที่มีการเกิดประสพการณ์เชิงลบเรื่องความไม่ปลอดภัย

1.การพัฒนาเส้นทางจักรยาน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมองว่า การพัฒนาช่องทางสำหรับจักรยานโดยเฉพาะช่วยให้รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้จักรยานที่เป็นผู้สูงอายุ และได้แสดงถึงความต้องการให้มีการพัฒนาทางจักรยานให้มากขึ้น อย่างไรก็ตามจากการสำรวจของผู้วิจัย และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างหลาย ๆ คน พบว่า ช่องทางสำหรับจักรยานที่พัฒนาขึ้นยังไม่สามารถใช้งานได้จริง เนื่องจากไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของเมือง มีขนาดและวงเลี้ยวที่ไม่เหมาะสม พื้นผิวขรุขระ มีฝาท่อ และมีรถยนต์จอดทับช่องทาง ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้อยู่ในเขตชุมชนเมือง ในขณะที่ผู้ใช้จักรยานหลายคนหลีกเลี่ยงย่านชุมชนเนื่องจากรู้สึกอันตรายจากความพลุกพล่านของรถยนต์ แต่ผู้ใช้จักรยานหญิงท่านหนึ่งกลับเลือกเส้นทางที่ผ่านแหล่งชุมชนเป็นหลัก เนื่องจากรู้สึกปลอดภัยมากกว่าหากเกิดอุบัติเหตุ หรือจักรยานมีปัญหา

1.การเป็นตัวของตัวเอง คือ การที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองมีความเชื่อมโยงกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้ใช้จักรยานแต่ละคน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นถึงองค์ประกอบของเมืองที่มีความสำคัญต่อการใช้จักรยานของตน ซึ่งพบที่รวมกิจกรรม (Node) และจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่สำคัญในการใช้จักรยาน ได้แก่

1.ตลาด เป็นพื้นที่สำคัญที่จะพบการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอย โดยเฉพาะในช่วงเช้า แม้ว่าจะเป็นพื้นที่ที่มีความพลุกพล่านของรถยนต์และผู้คนสูงมากก็ตาม

2.สวนสาธารณะ และพื้นที่เปิดโล่งสาธารณะ พบว่าสวนสาธารณะต่าง ๆ โดยเฉพาะบริเวณช่วงเมือง มักถูกใช้เป็นจุดนัดพบ จุดเริ่มต้น เป็นส่วนหนึ่งของเส้นทาง หรือเป็นจุดหมายในการปั่น โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

3.วัด เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางสำคัญของการใช้จักรยานของกลุ่มผู้สูงอายุในเมืองน่าน

4.โรงเรียน พบการใช้จักรยานของนักเรียนระดับประถมปลาย-มัธยมต้น ในเส้นทางบริเวณใกล้โรงเรียนอยู่บ้าง โดยมีพฤติกรรมการใช้จักรยานที่ไปเป็นคู่ หรือเป็นกลุ่ม แต่แทบไม่พบการใช้จักรยานของกลุ่มนักเรียนมัธยมปลาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ไม่พบกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 16-25 ปีเลย และสอดคล้องกับการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ว่า “วัยรุ่นก็ไม่ใช้ ตั้งแต่ ม.3 ขึ้นมาแทบไม่เห็นเลย นิยมใช้แต่มอเตอร์ไซค์ ปลุกจิตสำนึกยาก” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 34 ปี, การสัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2560)

2.การได้รับการกระตุ้น คือ การที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองส่งผลให้ผู้ใช้จักรยานเกิดความรู้สึกสะดวก และสบาย ในขณะที่ใช้จักรยาน จนเกิดเป็นความรู้สึกรื่นรมย์ ได้แก่

1.ความเรียบของพื้นผิวถนน กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์เชิงลบจากการที่พื้นผิวถนนขรุขระไม่เรียบ

2.ความร้อน กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการใช้จักรยานจากความร้อนในช่วงกลางวัน

3.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ผู้วิจัยพบการจอดจักรยานในพื้นที่จอดจักรยานโดยเฉพาะเป็นจำนวนมากภายในบริเวณของหน่วยงานที่ส่งเสริมการใช้จักรยาน ได้แก่ โรงพยาบาลน่าน แต่โดยรวมยังพบการพัฒนาที่จอดจักรยานที่เหมาะสมและปลอดภัยน้อยมาก โดยบางพื้นที่ไม่มีการใช้งานเนื่องจากมีการออกแบบและกำหนดตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน

ประสบการณ์ด้านความสวยงาม

ผู้วิจัยพบประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการได้รับการกระตุ้น คือ การที่องค์ประกอบทางกายภาพของเมืองส่งผลให้ผู้ใช้จักรยานเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน รื่นรมย์ ในเชิงสุนทรียภาพ จากความสวยงามของสภาพแวดล้อม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากแสดงความคิดเห็นว่าเมืองน่านมีเส้นทางที่สวยงาม ร่มรื่น อากาศดี สงบ และไม่พลุกพล่าน เช่น บริเวณช่วงเมือง ถนนเลียบริมแม่น้ำ และถนนหลาย ๆ สายในเมืองน่านที่มีต้นไม้ใหญ่จำนวนมาก ดังแสดงในภาพที่ 7 นอกจากนี้ ผู้ใช้จักรยานบางท่านจะหลีกเลี่ยงบริเวณที่มีฝุ่นควันเยอะหรือมีกลิ่นเหม็นรบกวน



ภาพ 7 ภูมิทัศน์บนถนนริมน้ำ และบริเวณโดยรอบโรงเรียนน่านคริสเตียนศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองน่าน

ประสบการณ์เชิงความหมาย คือ ประสบการณ์ในเชิงนามธรรมที่เกี่ยวกับความรู้สึก และการให้ความหมาย การศึกษานี้พบประสบการณ์เชิงความหมายของผู้ใช้จักรยาน ดังนี้

ความปลอดภัย คือ ประสบการณ์เชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การให้ความสำคัญ และการจัดการกับความรู้สึกไม่ปลอดภัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งกิริยาท่าทาง ที่แสดงให้เห็นว่าไม่ได้รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการใช้จักรยานในเมืองน่านมากนัก ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ไม่มีจุดไหนต้องเลี้ยว หรือรู้สึกว่ามีอันตรายอะไร” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 11 และ 13 ปี, การสัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2560) ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้านเพียง 3 คน ที่แสดงให้เห็นถึงการรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการใช้จักรยานในเมืองน่านอย่างชัดเจน ผ่านท่าทาง และน้ำเสียง ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ถนนแคบ ค่อนข้างอันตราย เต็มวันรถเยอะด้วย... ไม่ค่อยน่าใช้ นอกจากจะมีการทำไบค์เลนในเมือง” (ชาย ผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น อายุ 53 ปี, การสัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560) ความรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้จักรยานอย่างชัดเจน คือ มีความถี่ในการใช้จักรยานน้อย และมีการใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้านจำนวนมากก็รับรู้ได้ถึงประสบการณ์เชิงลบที่เกี่ยวกับความไม่ปลอดภัย เช่น การรับรู้ถึงปริมาณการสัญจรที่หนาแน่นในบางช่วงเวลา หรือในบางพื้นที่ของเมือง การรับรู้ถึงความเร็วของรถยนต์ในบางเส้นทาง แต่กลุ่มคนเหล่านี้กลับยังมีการใช้จักรยานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเนื่องจากมีวิถีจัดการกับความรู้สึกไม่ปลอดภัย ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การเลี้ยวเส้นทางสายหลักไปใช้เส้นทางสายรองหรือสายย่อยที่ไม่พลุกพล่าน ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “เลือกเส้นทางที่รถน้อย เลี้ยวเส้นทางหลักอย่าง สุมนเทวราช, ผาแดง เข้าตรอกชอกชอยบ้าง” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 33 ปี, การสัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2560)

2. การหลีกเลี่ยงช่วงเวลาที่มีความพลุกพล่าน ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “จะเลี้ยวเส้นทางหลัก ๆ กลางเมือง ช่วงเช้าเย็น ที่รถเยอะ ๆ ช่วง 7-8 โมง แล้วก็ 4-5 โมงเย็น” (หญิง ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 63 และ 66 ปี, การสัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2560)

3. การพยายามปั่นในทางจักรยานโดยเฉพาะของกลุ่มผู้สูงอายุ

4. การเลือกใช้จักรยานให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหลายคนมีจักรยานมากกว่า 1 คัน และจะมีการเลือกให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ในการใช้งานแต่ละครั้ง เช่น จะใช้จักรยานเสือภูเขาในการออกกำลังกาย และใช้จักรยานแม่บ้านในการไปตลาด

นอกจากนี้ ยังพบการรับรู้และให้ความหมายเรื่องความปลอดภัยที่แตกต่างกันบนสถานที่เดียวกัน ดังปรากฏในตัวอย่างบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ชอบ ถ.สุมนเทวราช-มทร. รด.เยอะ รด.เลยวิ่งไม่ไว” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 55 ปี, การสัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560) และ “ไม่ชอบแถวตลาด [ย่าน ถ.สุมนเทวราช] รด.เยอะ” (ชาย ผู้ใช้จักรยานเพื่อการใช้สอยเท่านั้น อายุ 53 ปี, การสัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

การมีความสัมพันธ์ต่อกันกับผู้อื่น คือ ประสบการณ์เชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ เราได้มีความใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ การได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ชุมชน หรือสังคม ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยพบพฤติกรรมของผู้ใช้จักรยานที่แสดงให้เห็นถึงการมีประสบการณ์เชิงบวกต่อการใช้จักรยานเป็นกลุ่มร่วมกับผู้อื่น โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ดังแสดงในภาพที่ 8 ดังนี้

- มีการรวมตัวกันปั่นเป็นกลุ่มใหญ่ หรือชมรม เช่น การรวมกลุ่มกันของกลุ่มจักรยานเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุ หรือชมรมกีฬาจักรยานต่าง ๆ ซึ่งมีการนัดรวมตัวเพื่อปั่นจักรยานร่วมกันเป็นกลุ่มใหญ่เป็นประจำ

- การใช้จักรยานเพื่อการออกกำลังกายของกลุ่มผู้ใหญ่ ที่มีปั่นไปด้วยกันเป็นกลุ่มละ 2-3 คน โดยเฉพาะในช่วงเช้าตรู่ และช่วงเย็น

- การใช้จักรยานเพื่อการเดินทางหรือเพื่อการออกกำลังกายของกลุ่มเด็กนักเรียนชั้นมัธยมต้น ที่มีปั่นไปด้วยกันเป็นกลุ่มละ 2-3 คน โดยเฉพาะในช่วงหลังเลิกเรียน และในวันหยุดสุดสัปดาห์

- การใช้จักรยานเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจของกลุ่มเด็กประถมในย่านชุมชนพักอาศัย หรือการใช้จักรยานร่วมกับพ่อแม่

- การใช้จักรยานในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุที่มีพบการจอดแวะเพื่อสนทนาหรือทักทายคนรู้จักระหว่างทาง

นอกจากนี้ยังพบว่า พื้นที่สาธารณะของเมือง โดยเฉพาะช่วงเมืองน่ามีส่วนสำคัญในการใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้จักรยาน ทั้งการเป็นจุดนัดหมาย เป็นส่วนหนึ่งของเส้นทาง หรือจุดสิ้นสุดในการรวมตัวกันปั่น โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมจักรยานระดับเมือง หรือการปั่นเป็นกลุ่มใหญ่

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้จักรยานจำนวนมากมีประสบการณ์เชิงบวกในการใช้จักรยานร่วมกับเพื่อนหรือกลุ่ม ทั้งในแง่ของความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และความปลอดภัย อีกทั้งยังพบว่าการรวมกลุ่มจะช่วยสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้จักรยานหลายคนเกิดการใช้จักรยานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ



ภาพ 8 ตัวอย่างการใช้จักรยานร่วมกันของผู้ใช้จักรยานในเขตเทศบาลเมืองน่าน

1. การมีความผูกพัน และภาคภูมิใจในวัฒนธรรม และอัตลักษณ์ของเมือง

ผู้ใช้จักรยานในเมืองน่านหลายคนได้สะท้อนให้เห็นถึงความภาคภูมิใจ และความประทับใจในคุณค่าและความงดงามของวัดวาอาราม โบราณสถานในย่านเมืองเก่า อาคารบ้านเรือน และวิถีชีวิต ดังแสดงในภาพที่ 9 นอกจากนี้ผู้ใช้จักรยานบางคนยังชื่นชอบการได้เห็นความเป็นไปของเมืองในระหว่างการใช้จักรยาน ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “จะชวนปั่นเส้น ถ.สุมนฯ เพราะมีโบราณสถาน ตึกรามบ้านช่องเก่า ๆ แล้วมาทาง ถ.มหายศ เพราะมีวัดเยาะ แล้วก็มาสิ้นสุดที่ช่วงเมือง” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 70 ปี, การสัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2560) และ “การได้เห็นแม่บ้าน สามล้อ ใช้เป็นเพื่อน เจตตลอด ทักทายกันตลอด มันเหมือนมีเพื่อน มีสังคม เป็นวิถีชีวิตจริง ๆ เช่น ใช้ออกไปซื้อของ ชนผัก กับข้าว... มันสวยหมด มันชิลล์หมด” (ชาย ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 33 ปี, การสัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2560)



ภาพ 9 บรรยากาศการใช้จักรยานในย่านเมืองเก่า ย่านใจกลางเมือง และวิถีชีวิต ในเขตเทศบาลเมืองน่าน

การเป็นผู้มีความสามารถ คือ ประสบการณ์เชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการรู้สึกว่าจะสามารถใช้จักรยานด้วยตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือได้ทำท่ายความสามารถ โดยผู้ใช้จักรยานหลายคนจะเลือกเส้นทางเพื่อการออกกำลังกายที่มีความท้าทาย เช่น การปั่นขึ้นภูเขา หรือเลือกเส้นทางที่มีเนิน นอกจากนี้ยังพบว่าในการจัดกิจกรรมจักรยานต่าง ๆ ของชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพที่มีสมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มักพยายามสื่อสารความหมายว่าการใช้จักรยานไม่ใช่เรื่องยากไปสู่ประชาชนเมือง ดังตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “เวลาจัดงานก็จะพยายามจัดในเขตเมือง ให้ชุมชนได้เห็นคนปั่นกันเยอะ ๆ เห็นคนแก่ขี่ได้ ก็จะสร้างความรู้สึกให้คนในชุมชนรู้สึกว่า เราก็ขี่ได้นี่นา จะได้อายกลองขี่บ้าง” (ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการใช้จักรยานของเมือง, การสัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2560)

การเป็นตัวของตัวเอง คือ ประสบการณ์เชิงนามธรรมที่มีความเชื่อมโยงกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้ใช้จักรยานแต่ละคน โดยผู้ใช้จักรยานท่านหนึ่งในเมืองน่านได้ให้สัมภาษณ์ถึงการเลือกเส้นทางในการออกกำลังกายในช่วงเย็นในเขตชุมชนเมือง ซึ่งมักเลือกเส้นทางที่สอดคล้องกับความสนใจและรูปแบบการใช้ชีวิต (lifestyle) ที่มีความหลากหลาย ทำให้การใช้จักรยานเพียงครั้งเดียวได้ประโยชน์ทั้งในเชิงการใช้สอย และการพักผ่อนหย่อนใจ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ตอนเย็นที่ฉันจะไปออกมากทางวัดศรีพันต้น... เสร็จแล้วก็ จะอ้อมมาทางวัดหัวข่วง เป็นสายวัดที่พี่ชอบไปประจำ ดูความต่างของแต่ละวัดนะ แต่ละวัดมีของดีไม่เหมือนกัน... แล้วก็จะไปแวะที่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่พี่ไปออกกำลังกายเป็นประจำ มันใกล้บ้าน ... เวลาผ่านก็จะรู้สึกภูมิใจ ประทับใจมาก... แวะนั่งก็จะเห็นวัด ซ้ำง่า แล้วพี่ก็จะเข้าไปดูตลาด ตอนเย็นก็จะมีคนพลุกพล่าน ก็ชมอะไรไปเรื่อยเปื่อย... แล้วก็มาเจอวัดสวนตาล... เลี้ยวข้ามสี่แยก ไฟแดงจนมาชน ถ.สุมนเทวราช ก็จะมีคนมาเจอย่านร้านเสื้อผ้าพื้นเมือง ก็จะแวะดูชุดพื้นเมืองเพลินไป... แล้วบางครั้งก็จะแวะ ตลาดซื้อกับข้าว แล้วก็ซื้อกลับบ้าน... ตรงนั้นจะมีสี่แยกขวงเมือง พี่ก็จะแวะออกกำลังกายที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ขวงเมือง พิพิธภัณฑสถาน... ก็จะสนใจพวกวัด ร้านค้า สถานที่ท่องเที่ยว ดูผู้คน ดูว่าเขามาทำอะไร สนใจอะไรกันบ้าง... เส้นทางเราได้ เจอผู้คน เห็นสถานการณ์คนที่เข้ามาเมืองน่าน นักท่องเที่ยวมาเรื่อยๆ เห็นความเป็นไปของเมือง และเห็นจุดที่สวยงาม...” (หญิง ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน อายุ 51 ปี, การสัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2557)

ทั้งนี้ จากการศึกษาไม่พบความต้องการเชิงจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเป็นที่ชื่นชอบ ทั้งในประสบการณ์ทางกายภาพ และ ประสบการณ์เชิงความหมาย

การอภิปรายและสรุปผล

จากการศึกษาพบว่า เมืองน่านเป็นเมืองขนาดเล็ก ที่ผู้ใช้จักรยานมีประสบการณ์เชิงบวกต่อการใช้จักรยานในเขตชุมชนเมือง มากกว่าการมีประสบการณ์เชิงลบอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีลักษณะเป็นผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน ที่มีความสม่ำเสมอ ในการใช้จักรยานสูง คือ มีการใช้ทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kroesen and Handy (2013) กล่าวว่า กลุ่มผู้ใช้จักรยานเพื่อการเดินทาง เป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงในการใช้จักรยานสูง คือ ใช้อย่างต่อเนื่อง และรับรู้ถึงอุปสรรคต่าง ๆ ไม่มากนัก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ จักรยานแบบรอบด้านจะเป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงในพฤติกรรมการใช้จักรยานสูงที่สุด

การศึกษานี้แบ่งประสบการณ์ในการใช้จักรยานในเมืองน่านออกเป็น 2 ประเภท ตามแนวคิดการออกแบบประสบการณ์ คือ **ประสบการณ์ทางกายภาพ** พบประสบการณ์ด้านการใช้สอยที่สำคัญ จากการที่มีระดับความถี่ของความซ้ำของข้อมูลสูง และ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเชิงจิตวิทยา คือ 1. การรู้สึกว่าสามารถใช้จักรยานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2. ความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Handy and Xing (2011) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยเฉพาะปัจจัยด้าน ระยะทาง และความปลอดภัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้จักรยานเป็นอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมของน่านเอื้อต่อการใช้จักรยานเพื่อการเดินทางมาก โดยเฉพาะการรับรู้ว่ามีขนาดเล็ก นอกจากนี้ความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แทบไม่ได้สะท้อนถึงความรุนแรงของความปลอดภัย ดังที่กลุ่มตัวอย่างมักตอบโดยใช้คำว่า “มันใช้ได้ หมด” หรือ “ไม่รู้สึกรู้ว่าต้องเสี่ยงอะไร” มีเพียงกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน หรือผู้สูงอายุบางคนเท่านั้นที่แสดงถึงการรับรู้ ว่าไม่ปลอดภัย และเกิดประสบการณ์เชิงลบในการใช้จักรยานอย่างชัดเจน ดังนั้น การรับรู้ถึงความปลอดภัยจึงถือได้ว่าเป็นอุปสรรค สำคัญในการก้าวสู่การเป็นผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้าน

ผู้ใช้จักรยานในเมืองน่านมีประสบการณ์ด้านความงามที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเชิงจิตวิทยา คือ การได้รับการกระตุ้น ให้เกิดประสบการณ์เชิงบวก จนเกิดเป็นความรู้สึกเพลิดเพลิน และรื่นรมย์ในเชิงสุนทรียภาพ จากความสวยงามของสภาพแวดล้อม ของเมือง ที่มีเส้นทางที่สวยงาม ร่มรื่น อากาศดี สงบ ไม่พลุกพล่าน รวมถึงการมีองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ มีภูมิทัศน์ที่สวยงามริมแม่น้ำ และถูกล้อมรอบด้วยพื้นที่เกษตรกรรม เนินเขา และภูเขาที่สวยงาม ซึ่ง Saelens, Sallis, and Frank (2003) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมที่ดีของเมืองจะช่วยสร้างความน่าดึงดูด และลดอุปสรรคทางด้านกายภาพและด้านจิตใจ

ประสบการณ์เชิงความหมาย พบประสบการณ์เชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเชิงจิตวิทยาที่สำคัญจากการที่มี ระดับความถี่ของความซ้ำของข้อมูลสูง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ และมีความน่าสนใจ คือ (1) การรับรู้ การให้ความหมาย การให้ ความสำคัญ และการจัดการกับความรู้สึกไม่ปลอดภัย ซึ่งผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้านส่วนใหญ่ต่างรับรู้ถึงประสบการณ์เชิงลบที่ เกี่ยวข้องกับความไม่ปลอดภัย แต่กลุ่มคนเหล่านี้ยังมีการใช้จักรยานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีวิธีจัดการกับความไม่ปลอดภัย และ

2. การรู้สึกว่ามีคามใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ ได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ชุมชน หรือสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากมีประสบการณ์เชิงบวกต่อการใช้จักรยานเป็นกลุ่มร่วมกับผู้อื่น ทั้งในแง่ของความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และความปลอดภัย การรวมกลุ่มจะช่วยสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้จักรยานหลายคนเกิดการใช้จักรยานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีพื้นที่สาธารณะของเมือง โดยเฉพาะช่วงเมื่องานาน เป็นพื้นที่ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้จักรยาน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากยังแสดงให้เห็นถึงความภาคภูมิใจ และความประทับใจในคุณค่าและความงดงามขององค์ประกอบเชิงวัฒนธรรมของเมือง ประสบการณ์เชิงความหมายเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของปัจจัยส่วนบุคคล สังคม และวัฒนธรรมที่มีผลต่อการใช้จักรยานในเมืองน่านด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Moudon *et al.* (2005), Pelzer (2010) และ Handy, Heinen, and Krizek (2012) อธิบายว่า ความสำเร็จในการส่งเสริมการใช้จักรยานไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมของเมืองเท่านั้น แต่ยังขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะทางสังคมอีกด้วย การที่เมืองน่านมีขนาดเล็ก และมีลักษณะทางสังคมที่ค่อนข้างใกล้ชิดนี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เมืองน่านมีส่วนผู้ใช้จักรยานแบบรอบด้านค่อนข้างสูง และมีประสบการณ์เชิงบวกในการใช้จักรยานที่ชัดเจน สอดคล้องกับที่ Handy, Heinen, and Krizek (2012) ได้ชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมการใช้จักรยานในเมืองขนาดเล็กมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง เนื่องจากผู้คนในเมืองขนาดเล็กมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่เหนียวแน่น จึงทำให้อัทธิพลที่มีต่อกันระหว่างผู้คนในเมืองอยู่ในระดับสูง และ de Geus และ Dill and Voros (2007 cited in Heinen, Maat, and van Wee, 2009) ได้อธิบายว่า การอยู่ในสังคมที่มีการใช้จักรยาน หรือการได้พบเห็นคนใช้จักรยานบนท้องถนนจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการใช้จักรยานมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบัน การส่งเสริมการใช้จักรยานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการศึกษาและการพัฒนาองค์ประกอบทางกายภาพของเมือง โดยเฉพาะการพัฒนาเส้นทางและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับจักรยาน แต่ยังมีการศึกษาประสบการณ์เชิงความหมายในการใช้จักรยานน้อยมาก และขาดการใส่ใจต่อประสบการณ์ในการใช้งานจริง การนำแนวคิดการตลาดประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการศึกษานี้ทำให้เห็นถึงบทบาทของประสบการณ์เชิงความหมายของผู้ใช้จักรยานที่ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะบทบาทของการรับรู้ การให้ความหมาย การให้ความสำคัญ และการจัดการกับความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ทางสังคม และอัตลักษณ์เมือง นักออกแบบและผู้วางแผนเพื่อส่งเสริมการใช้จักรยานในเขตชุมชนเมือง สามารถนำแนวคิดการออกแบบประสบการณ์มาใช้ในการส่งเสริมการใช้จักรยานและการพัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเมือง ให้ส่งเสริมการเกิดประสบการณ์ที่ดี และมีความหมาย โดยคำนึงถึงทั้งประสบการณ์ทางกายภาพ และประสบการณ์เชิงความหมายของผู้ใช้จักรยานควบคู่กันไป และมุ่งส่งเสริมให้ตอบสนองต่อความต้องการเชิงจิตวิทยาของผู้ใช้จักรยานทั้ง 6 ข้อ คือ 1. การเป็นตัวของตัวเอง 2. การเป็นผู้มีความสามารถ 3. การมีความสัมพันธ์ต่อกันกับผู้อื่น 4. การเป็นที่ชื่นชอบ 5. การได้รับการกระตุ้น และ 6. ความปลอดภัย ผ่านการใช้ทั้ง มาตรการแบบแข็ง (Hard measure) ได้แก่ การออกแบบและจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้มากขึ้น และใช้ มาตรการแบบอ่อน (Soft measures) ได้แก่ การรณรงค์ ให้ความรู้ การจัดการ และการจัดกิจกรรมจักรยานต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกปลอดภัยในการใช้จักรยาน เสริมสร้างความผูกพันทางสังคม และความภาคภูมิใจในองค์ประกอบทางวัฒนธรรม ซึ่ง Hassenzahl *et al.* (2015) ได้กล่าวไว้ว่า ยิ่งเราสามารถเติมเต็มความต้องการเชิงจิตวิทยาให้กับผู้ใช้ได้มากเท่าไร ยิ่งทำให้ผู้ใช้เกิดประสบการณ์เชิงบวกขึ้นกับผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ได้มากตามไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

คอตเลอร์, ฟิลิป และ ลี, แนนซี. (2553). **การตลาดสำหรับภาครัฐ** [Marketing in the public sector] (ณัฐยา สินตระการผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชาย โปธิสิตา. (2554). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งฯ.

เทศบาลเมืองน่าน. (ม.ป.ป.). **เทศบาลเมืองน่าน**. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2563, จาก <http://nancity.go.th/nan/index.php/2015-12-17-08-56-19>

เพลินทิพย์ โภเมศโสภาก. (2547). ก้าวสู่มิติใหม่ด้วยการตลาดประสบการณ์!. **จุฬาลงกรณ์วารสาร**, 16 (62), 5-16.

- วรรณดี สุทธิรัตนกรม. (2556). การวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยในกระบวนการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- สุรเชษฐ์ เกษมศิริ และสุภาพร แก้วก้อ เลี้ยวไฟโรจน์. (2559). ภาพรวมการพัฒนาทางกายภาพเมืองเพื่อส่งเสริมการใช้จักรยานในประเทศไทย. ใน การประชุมวิชาการส่งเสริมการเดินและการใช้จักรยานในชีวิตประจำวันแห่งประเทศไทยครั้งที่ 4 : **Bike & Walk for ALL** (135-146). กรุงเทพฯ: ชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพแห่งประเทศไทย.
- Boswijk, A., Thijssen, T. and Peelen, E. (January, 2006). **A new perspective on the Experience Economy: Meaningful Experiences.** Retrieved August 4, 2020, from https://www.researchgate.net/publication/237420015_A_New_Perspective_on_the_Experience_Economy_Meaningful_Experiences
- Desmet, P. and Hekkert, P. (2007). Framework of Product Experience. **International Journal of Design**, 1 (1), 57-66.
- Forsyth, A. and Krizek, K. (2011). Urban Design: Is there a Distinctive View from the Bicycle?. **Journal of Urban Design**, 16 (4), 531-549.
- Goodman, E., Kuniavsky, M., and Moed, A. (2012). **Observing the User Experience : A Practitioner's Guide to User Research.** Waltham : Elsevier.
- Handy, S., Heinen, E. and Krizek, K. J. (2012). Cycling in Small Cities. in Pucher, J. and Buehler, R. (Eds.). **City Cycling** (257-286). Cambridge MA: The MIT Press.
- Handy, S. L., and Xing, Y. (2011). Factors Correlated with Bicycle Commuting: A Study in Six Small U.S. Cities. **International Journal of Sustainable Transportation**, 5 (2), 91-110.
- Hassenzahl, M., Eckoldt, K., Diefenbach, S., Laschke, M., Lenz, E., and Kim, J. (2013). Designing Moments of Meaning and Pleasure: Experience design and happiness. **International Journal of Design**, 7 (3), 21-31.
- Hassenzahl, M., Wiklund-Engblomb, A., Bengsb, A., Hägglund, S. and Diefenbach, S. (2015) Experience-Oriented and Product-Oriented Evaluation: Psychological Need Fulfillment, Positive Affect, and Product Perception. **International Journal of Human-Computer Interaction**, 31 (8), 530-544.
- Hayes, D. and Macleod, N. (2006) Packaging Places: Designing Heritage Trails Using an Experience Economy Perspective to Maximize Visitor Engagement. **Journal of Vacation Marketing**, 13 (1), 45-58.
- Heinen, E., K. Maat, and B. van Wee. (2009). The Impact of Work-Related Aspects on Bicycle Commuting in the Netherlands, Using the Theory of Planned Behavior. In **The 12th Annual International Conference on Travel Behaviour Research.** Jaipur, Rajasthan, India.

- Kroesen, M., and Handy, S. (2013). The Relation Between Bicycle Commuting and Non-Work Cycling: Results from a Mobility Panel. **Transportation**. Retrieved February 29, 2016, from http://www.tbm.tudelft.nl/fileadmin/Faculteit/TBM/Over_de_Faculteit/Afdelingen/Afdeling_Infrastructure_Systems_and_Services/Sectie_Transportbeleid_en_Logistieke_Organisatie/Medewerkers/Maarten_Kroesen/Kroesen__Handy_Transportation_2014.pdf
- Lorentzen, A. (2009). City in the Experience Economy. **European Planning Studies**, 17 (6), 829-845.
- Moudon, A. V., Lee, C., Cheadle, A. D., Collier, C. W., Johnson, D., Schmid, T. L., and Weather, R. D. (2005). Cycling and Built Environment: a US Perspective. **Transportation Research**, 10 (3), 245-261.
- O'Dell, T. and Billing, P. (Edt.) (2005) **Experiencescapes : Tourism, Culture, and Economy**. Copenhagen : Copenhagen Business School Press.
- Pelzer, P. (2010). Bicycling as a Way of Life: A Comparative Case Study of Bicycle Culture in Portland, OR and Amsterdam. In **7th Cycling and Society Symposium**. Oxford.
- Saelens, B. E., Sallis, J. F., and Frank, L. D. (2003). Environmental Correlates of Walking and Cycling: Findings From the Transportation, Urban Design, and Planning Literatures. **Annals of Behavioral Medicine**. 25 (2), 80-91.
- Sanders, E.B.N. and Dandavate, U. (1999). Design for experiencing: New tools. In Overbeeke, CJ, Hekkert, P.(eds.). **Proceedings of the First International Conference on Design and Emotion**. Delft: Delft University of Technology.
- Swinnen, J., Van Herck, K., and Vandemoortele, T. (2012). The Experience Economy as the Future for European Agriculture and Food?. **Bio-based and Applied Economics**, 1 (1), 29-46.
- Transport for London [TFL]. (2011). **Exploring the Relationship Between Leisure and Commuter Cycling**. Retrieved February 29, 2016, from <http://content.tfl.gov.uk/exploring-the-relationship-between-cycling-leisure-and-utility-trips.pdf>
- Van Duppen, J. and Spierings, B. (2013). Retracing Trajectories: The Embodied Experience of Cycling, Urban Sensecapes and the Commute between 'Neighbourhood' and 'City' in Utrecht, NL. **Journal of Transport Geography**. Retrieved October 1, 2013, from <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2013.02.006>