

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

กรุงเทพมหานครถือเป็นศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรมทุกด้านของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการค้า การบริหาร การศึกษา การเดินทางและการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งทางบก เป็นวิธีการเดินทางที่ชาวกรุงเทพมหานครคุ้นเคยและใช้เป็นเส้นทางหลักในการเดินทาง เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมากมาย อาทิเช่น รถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารประจำทาง ระบบขนส่งมวลชน เป็นต้น แต่เมื่อประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพิ่มจำนวนมากขึ้น ทำให้มีความต้องการใช้ผิวดินเพื่อการขนส่งและคมนาคมเพิ่มมากขึ้น ประชาชนเลือกใช้การจราจรทางบกมากขึ้น ทำให้รถโดยสารประเภทต่าง ๆ เพิ่มจำนวนมากขึ้น แต่ผิวดินจราจรไม่สามารถเพิ่มขึ้นได้เหมือนการเพิ่มขึ้นของประชากร จึงทำให้ไม่เพียงพอกับการใช้รถใช้ถนนของประชาชน จึงเกิดแนวความคิดในการสร้างทางพิเศษขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) จึงถูกก่อตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 290 (ปร.290) เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2515 โดยมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการก่อสร้างและบริหารกิจการทางพิเศษ อันประกอบด้วยทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชน เป็นต้น การทางพิเศษแห่งประเทศไทยถือเป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในสาขาขนส่ง และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเติบโตของประเทศ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเริ่มเปิดให้บริการทางพิเศษมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 โดยประกอบไปด้วย 7 เส้นทางเป็นระยะทาง 198.4 กิโลเมตร ซึ่งประกอบด้วย ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ระยะทาง 27.1 กิโลเมตร ทางพิเศษศรีรัช ระยะทาง 38.4 กิโลเมตร ทางพิเศษฉลองรัช ระยะทาง 18.7 กิโลเมตร ทางพิเศษบูรพาวิถี ระยะทาง 55 กิโลเมตร ทางพิเศษอุดรรัถยา ระยะทาง 32 กิโลเมตร ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ (S1) ระยะทาง 4.7 กิโลเมตร และสายล่าสุดทางพิเศษสายบางพลี-สุขสวัสดิ์ ระยะทาง 22.5 กิโลเมตร ซึ่งปริมาณการจราจรเฉลี่ย 1.15 ล้านเที่ยวต่อวัน โดยในปีงบประมาณ 2550 ปริมาณการจราจรมีอัตราเพิ่มร้อยละ 6.55 (รายงานประจำปี 2550 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2552, น. 47)

เนื่องจากกฎหมายฉบับดังกล่าว (ปว.290) ได้ใช้บังคับมานานกว่า 36 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 ขึ้นใหม่ โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 โดยกำหนดให้ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ปรับปรุงวัตถุประสงค์การดำเนินงานใหม่ ครอบคลุมเพียงการดำเนินการเฉพาะทางพิเศษ สร้างและจัดให้มีทางพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ตลอดจนทำหน้าที่บำรุงและรักษาทางพิเศษ รวมทั้งดำเนินงานเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษ และตัดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับกิจการขนส่งมวลชนพิเศษที่ในอดีตเคยอยู่ภายใต้ความดูแลของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยออกทั้งหมด รวมทั้งยังได้มีการวางยุทธศาสตร์การดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับภารกิจงานขององค์กร จึงทำให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทยต้องทำการปรับเปลี่ยนชื่อย่อภาษาอังกฤษจากเดิม ETA ซึ่งมาจาก Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand มาเป็น EXAT ซึ่งมาจาก Expressway Authority of Thailand และปรับเปลี่ยนตราเครื่องหมายใหม่โดยปรับรูปแบบจากเดิมที่มีรูปรถไฟอยู่ในตราสัญลักษณ์ มาเป็นภาพถนนสองเส้นสีแดงและสีน้ำเงินคู่ขนานกันไป

เครื่องหมายการทางพิเศษแห่งประเทศไทยเดิมที่ใช้มากกว่า 30 ปี เป็นรูปวงกลม มีรูปรถไฟฟ้าอยู่ในวง ซึ่งมีความหมายถึงระบบการขนส่งมวลชน (Rapid Transit System) ซึ่งอาจจะเป็นรถไฟใต้ดิน รถไฟฟ้าเหนือระดับดิน รถรางเดี่ยว หรือรถไฟฟ้าประเภทอื่น ส่วนรูปทางด่วนพิเศษหมายถึง ระบบทางด่วนพิเศษ (Expressway System) ซึ่งเป็นทางหลวงแบบมีการจำกัดการเข้าออก (Limited Control Access) รูปดังกล่าวมีความหมายครอบคลุมไปถึงอำนาจหน้าที่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยครบถ้วน ภายในรูปวงกลมตอนบนมีอักษรภาษาไทยว่า “การทางพิเศษ” ส่วนตอนล่างมีคำว่า “แห่งประเทศไทย” ทั้งนี้ไม่จำกัดสีและขนาด (ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดภาพเครื่องหมายราชการตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 (ฉบับที่ 103) (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย) เล่ม 104 ตอน 59 ก ฉบับพิเศษ วันที่ประกาศ 30 มีนาคม 2530

สำหรับตราเครื่องหมายของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยรูปแบบใหม่นี้ (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2551) ถูกลำมาใช้ตามพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 โดยทางพิเศษสีน้ำเงินเป็นตัวแทนของการดำเนินงานทางพิเศษที่ขึ้นอยู่บนเส้นทางธรรมดาที่มีสีแดงทอดยาวออกไปข้างหน้า ซึ่งหมายถึงองค์กรที่ให้บริการทางพิเศษแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้งด้านขวาของตราสัญลักษณ์ใหม่นี้มีอักษรว่า "EXAT" ซึ่งเป็นอักษรย่อภาษาอังกฤษประจำหน่วยงานและด้านล่างมีอักษรว่า "การทางพิเศษแห่งประเทศไทย" โดยรูปแบบของตราสัญลักษณ์ใหม่นี้ สามารถตีความได้หลายความหมายด้วยกัน โดยมีคำอธิบายที่ว่า

ตราสัญลักษณ์ มีลักษณะเป็นเส้นทางพิเศษสีน้ำเงินซ้อนอยู่บนเส้นทางธรรมดาสีแดง ทอดยาวออกไปข้างหน้าไกลสุดลูกหูลูกตา สีน้ำเงิน ใช้แทนความหมายของการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในธุรกิจทางพิเศษ มีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยและประทับใจ ส่วนสีแดง หมายถึงสีประจำองค์กรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ตราสัญลักษณ์ใหม่นี้เปรียบเสมือนเอกลักษณ์ขององค์กร อันเป็นสิ่งที่มองเห็นและจับต้องได้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษทราบว่าองค์กรแห่งนี้ดำเนินกิจกรรมด้านใด และทำให้ทุกคนสามารถแยกองค์กรนี้ออกจากองค์กรธุรกิจอื่นได้

การที่ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยจะเป็นที่รู้จักได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ ซึ่งนับเป็นกลุ่ม เป้าหมายหลักของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายนั้นมีความมุ่งหมายที่ต้องการจะสร้างอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย การทางพิเศษแห่งประเทศไทยจึงได้ใช้วิธีการสื่อสารผ่านสื่อหลายประเภท เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักตราสัญลักษณ์ใหม่ขององค์กร โดยองค์กรได้คัดเลือกมาแล้วว่าสื่อเหล่านั้นเหมาะสมกับผู้ใช้บริการทางพิเศษ เช่น การทำข่าวแจกไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่าง ๆ เพื่อช่วยเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ใหม่ สถู๊ปข่าวขนาดใหญ่ในหน้าหนังสือพิมพ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 อีกทั้งยังใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เช่น สารคดีสั้นผ่านโทรทัศน์ สปอตวิทยุผ่านสถานีจส.100 และ สวพ.91 อันเป็นสถานีหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังที่ใช้อรรถไถน นอกจากนี้การสื่อสารผ่านสื่อเฉพาะกิจชนิดต่าง ๆ เช่น จุลสารการทางพิเศษสาร ไปสเตอร์ ป้ายผ้าบริเวณหน้าด่านเก็บเงินของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และคู่มือหรือโบสตร์จรับเงินค่าผ่านทาง ล้วนแต่เป็นสื่อที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์คัดเลือกมาให้สอดคล้องกับการเปิดรับผู้ใช้บริการทางพิเศษ

การปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์องค์กรใหม่ ตามพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจงานใหม่ จึงเป็นที่มาของการศึกษาว่าการทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีการเลือกใช้เครื่องมือทางการสื่อสารชนิดใดบ้างที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่ รวมทั้งเป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารตราสัญลักษณ์ใหม่ ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยต่อไป

ปัญหานำการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างไร
2. การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพอย่างไร
3. การเปิดรับสื่อของประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารของประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อในการประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กับความเห็นของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการสื่อสารตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สมมติฐาน

1. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการสื่อสารตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาการเผยแพร่ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษทั้ง 7 เส้นทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยเท่านั้น โดยเป็นการศึกษาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ใหม่ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2552

นิยามศัพท์

ตราสัญลักษณ์ใหม่ หมายถึง ตราสัญลักษณ์รูปแบบใหม่ที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้กำหนดขึ้น โดยมีลักษณะเป็นรูปถนนสองเส้น เส้นหนึ่งสีแดง อีกเส้นสีน้ำเงิน ทอดยาวคู่ขนานกันไป โดยด้านขวาของตราสัญลักษณ์มีอักษรภาษาอังกฤษคำว่า EXAT ซึ่งเป็นอักษรย่อภาษาอังกฤษประจำหน่วยงาน และด้านล่างมีอักษรว่า "การทางพิเศษแห่งประเทศไทย"

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับข่าวสารเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น สื่อประชาสัมพันธ์มีรูปแบบการนำเสนอที่ดึงดูดและน่าสนใจ สื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์อย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์หลายแบบให้ผู้ใช้บริการทางด่วนพบเห็น สื่อประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถของเครื่องมือสื่อสารประเภทต่าง ๆ ที่สามารถสร้างการรู้จัก การจดจำ และความเข้าใจเกี่ยวกับตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย รวมไปถึงความสามารถของสื่อมวลชนในการให้ข้อมูลตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบการเปิดรับข่าวสารของประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. เพื่อทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อในการประชาสัมพันธ์ตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการสื่อสารตราสัญลักษณ์ใหม่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย