

บทที่ 4

บทสรุป

ในการดำเนินธุรกิจยุคปัจจุบัน รัฐบาลกำหนดให้มียุทธศาสตร์การดำเนินงานทางการค้าแบบเสรี ทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ในสภาพการแข่งขันที่สูง ต้องมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงาน รวมทั้งนโยบายการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บวกกับผู้บริโภคเองก็มีโอกาสที่จะเลือกใช้สินค้าและบริการ มากขึ้นกว่าแต่ก่อน ทำให้องค์กรธุรกิจยิ่งต้องปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการ ให้ดียิ่งขึ้น และมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ก็เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญ ที่จะช่วยส่งเสริม ให้้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จ การประชาสัมพันธ์ที่นำมาใช้นั้น จึงไม่ใช่การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยการสื่อสารสองทางอย่างเดิม แต่เปลี่ยนเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงธุรกิจเข้ามาแทนคือ เป็นการประยุกต์การประชาสัมพันธ์ เข้ากับการตลาด ในฐานะที่งานประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านธุรกิจ และทางด้านภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กรควบคู่กันไป เพราะความสำเร็จขององค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับภาพพจน์ที่ดี หรือการมีผลกำไรสูง อย่างใดอย่างหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องอาศัยความสอดคล้องผสมผสานกันไป เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

สำหรับสภาพการแข่งขันในตลาดน้ำมัน ก็ยังคงมีการแข่งขันกันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบาย การเลิกการควบคุมราคาน้ำมันเชื้อเพลิง (ราคาน้ำมันลอยตัว) และการปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการขออนุญาต เป็นผู้ค้าน้ำมันง่ายขึ้น ทำให้มีสถานีบริการภายใต้เครื่องหมายการค้าต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และกระจายไปทุกภูมิภาคของประเทศ แนวโน้มธุรกิจน้ำมัน ก็ยังคงรุนแรงต่อไป กลยุทธ์การแจกแถมก็ยังคงมีให้เห็น มีการตัดราคากันของร้านขายปลีกของสถานีบริการบางพื้นที่ ผู้ดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันบางแห่งทนการแข่งขันที่รุนแรงไม่ได้ อาจทำให้ต้องปิดกิจการ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ในฐานะที่เป็นองค์กรน้ำมันของชาติ ก็ได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับโครงสร้างองค์กร และการบริหารงานครั้งใหญ่ โดยการปรับปรุงการบริหารแบบศูนย์รวม มาเป็นรูปแบบหน่วยธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริหารงานต่างๆ และด้วยวิสัยทัศน์ของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ที่ต้องการเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานระดับสากล ซึ่งประกอบธุรกิจปิโตรเลียมและธุรกิจต่อเนื่องอย่างครบวงจร สามารถพึ่งตนเองได้ โดยมุ่งจะให้ผลตอบแทนที่ดี ทั่วประเทศและภูมิภาค



การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ได้สังเกตเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะ เป็นเครื่องมือในการนำองค์กรไปสู่ผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ โดยมีการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประสานงานร่วมกับ ส่วนโฆษณา และส่งเสริมการขาย และส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ยัง มีนโยบายที่ใส่ใจในสภาพสิ่งแวดล้อม โดยได้ค้นคว้า พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพสูง ไม่ส่งผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตาม นโยบายของรัฐบาล นับตั้งแต่เป็นผู้ริเริ่มจำหน่ายน้ำมัน เบนซินไร้สารตะกั่ว เป็นรายแรกของประเทศไทย คือ น้ำมัน “พีทีที ไฮออกเทน ไร้สารตะกั่ว” เมื่อ ปี 2534 และมีการรณรงค์รักษาสภาพแวดล้อมอีกมากมาย และการปิโตรเลียมได้มีการดำเนินงาน แผนการตลาดที่ดี จนในที่สุดก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำ สถาบันบริการน้ำมันรายแรกของประเทศ ที่ จำหน่ายเฉพาะน้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่ว “พีทีที ซูเปอร์ 97” สูตรทดแทนตะกั่ว ในปี 2538 ซึ่ง เป็นน้ำมันที่มีสารเพิ่มคุณภาพ (Super Power Protect) ความสะอาด เครื่องยนต์ที่ได้มาตรฐาน โดยมี การสร้างเป็นกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพราะยังมีผู้บริโภคอีกมากที่ยังเข้าใจผิด และมีทัศนคติที่ผิด เกี่ยวกับสารตะกั่วในน้ำมันเบนซิน องค์กรจึงต้องทำหน้าที่ในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นเตือนให้ผู้บริโภคเห็นถึงสภาพ ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม จึงมีการปฏิบัติงานที่ผสมผสานกันไป ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายๆ สื่อ

นอกจากนี้ ส่วนประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ ปตท.น้ำมัน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ยัง ได้สังเกตเห็นความสำคัญของสื่อมวลชน จึงมีการสานความสัมพันธ์ ที่ดีกับสื่อมวลชนในทุกๆด้าน พยายามสร้างความประทับใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนให้ความสนใจ คอยติดตามการเคลื่อนไหว และให้การสนับสนุนองค์กร และนำเสนอข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ ให้กับสื่อมวลชน เพื่อให้เขาเกิดความสนใจและนำข่าวสารไปเผยแพร่ให้องค์กร งานแถลง ข่าวต่างๆ และ โครงการต่างๆ เป็นต้น ที่สื่อมวลชนสนใจเข้าร่วมฟัง ซึ่งจะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนเป็น กลุ่มผู้นำทางความคิดที่สำคัญ ที่นำธุรกิจน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ไปสู่ความสำเร็จ

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ส่วนประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ ปตท.น้ำมัน การปิโตรเลียมแห่ง ประเทศไทย ยังมีระบบการทำงานและประสานงานกับฝ่ายอื่นๆที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นส่วนผลักดันให้งานประชาสัมพันธ์ของส่วนประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ ปตท.น้ำมัน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรที่มากด้วยความสามารถ และประสบการณ์ เพราะการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากร มีการ

สัมมนา อบรมอยู่เสมอๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงาน จึงสามารถทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปได้อย่างดี ใน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นไปตามระบบนโยบายที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขององค์กร และมีแนวทางที่ชัดเจน คือ เป็นการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ก้าวไปสู่ความเป็นมาตรฐานระดับสากล ตามแผนที่วางไว้

จากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาส เข้าไปฝึกงานในส่วนประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ ปตท.น้ำมัน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อธุรกิจน้ำมัน โดยเฉพาะ เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรไม่มาก คือเพียง 9 คน มีการจัดสรรงานกัน โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการส่วนประชาสัมพันธ์น้ำมัน แต่มีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เขียนมีโอกาสได้เข้าร่วมปฏิบัติงาน ในกิจกรรมหลายๆอย่าง ด้วยกัน และได้เล็งเห็นว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของส่วนประชาสัมพันธ์ มีการใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อที่ครอบคลุม ทั้ง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฌ จุดขาย และยังมีสื่อบุคคล ซึ่งเป็นสื่อที่สำคัญอีกด้วย และจากการศึกษาผู้เขียนเห็นว่า ธุรกิจน้ำมัน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแม้การประชาสัมพันธ์เชิงธุรกิจ น้ำมัน “ พีทีที ซูเปอร์ 97 ” จะประสบความสำเร็จอย่างดี แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจจะคงที่ตลอดไป การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งควรมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอด้วย

ความคิดเห็นเหล่านี้ เป็นเพียงความคิดเห็นอย่างกว้างๆ ในทัศนคติของผู้เขียนเอง แนวทางต่างๆอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ในอนาคต แต่ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจในด้านนี้ ต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ได้ในวันข้างหน้า