

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

“การประชาสัมพันธ์” กำลังเป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่ประชาชนตลอดจนองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ต่างก็ให้ความสนใจและกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตน เพราะตระหนักดีว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนร่วมสมัยในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะสังคมที่ทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้การประชาสัมพันธ์กลายเป็นหัวใจสำคัญที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเข้าใจกันจากทุกฝ่าย เพราะมนุษย์ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้จากการทำงานเพียงลำพังคนเดียว โดยปราศจากการยอมรับ ความเข้าใจ และความสนับสนุนร่วมมือจากผู้อื่น ตราบใดที่หน่วยงาน สถาบันยังคงต้องอาศัยศรัทธา และแรงสนับสนุนจากประชาชน ตราบนั้นการประชาสัมพันธ์ก็ยังคงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่น เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงและภาพพจน์ของหน่วยงานอย่างมาก ซึ่งการที่จะดำเนินธุรกิจประเภทนี้ให้สำเร็จเป็นอย่างดีนั้นหน่วยงานจะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ ที่สามารถนำมาใช้สร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะนี้ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย ทำให้อัตราการแข่งขันยิ่งเพิ่มสูงมากขึ้น หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรมแต่ละแห่งต้องทำงานแข่งขันกันตลอดเวลาเพื่อที่จะทำให้โรงแรมของตนเป็นที่รู้จักและยอมรับของประชาชนและเข้ามาใช้บริการของโรงแรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมให้เกิดขึ้นในใจของกลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไป

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาถึงการดำเนินงานและการวางแผนการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม | นารายณ์ โดยเปรียบเทียบกับหลักการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตามที่ได้ศึกษามาพร้อมกับวิเคราะห์จากประสบการณ์การฝึกงาน ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน การได้ปฏิบัติงานจริงและข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ให้มีความก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบลักษณะการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาถึงนโยบายการประชาสัมพันธ์ โครงสร้างและการดำเนินงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรมนารายณ์
3. เพื่อศึกษาถึงการวางแผนการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมนารายณ์ (ศึกษาเฉพาะกรณีกิจกรรมการประกวดวาดภาพระบายสี)
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในศาสตร์ของการประชาสัมพันธ์
5. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรม ตลอดจนวิธีแก้ไขและป้องกันปัญหาเหล่านั้น
6. เพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

วิธีการศึกษา

1. โดยการฝึกงานในแผนกประชาสัมพันธ์ของโรงแรมนารายณ์
2. โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากโรงแรม ฯ และจากหนังสือ วารสารต่าง ๆ และสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และการวางแผนการประชาสัมพันธ์
3. จากการสัมภาษณ์และสอบถามข้อมูลจากบุคคลากรในโรงแรม
4. จากการสังเกตและประมวลจากการฝึกงาน

ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่ได้ค่อนข้างยาก เพราะในองค์กรธุรกิจแล้ว กลยุทธ์ในการวางแผนและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มักจะไม่ค่อยเป็นที่เปิดเผย ดังนั้นจะศึกษาและวิเคราะห์ได้ก็เฉพาะในส่วนที่สามารถรวบรวมข้อมูลได้เป็นหลัก

สถานที่ศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา

โรงแรมนารายณ์ เลขที่ 222 ถนน สีลม แขวง สุริยวงศ์ เขต บางรัก กรุงเทพฯ ๙
10500

หมายเลขโทรศัพท์ (02) 237-0100 โทรสาร (662) 236-7161

ระยะเวลา วันที่ 1 พฤศจิกายน 2538 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2538

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมนารายณ์
2. ได้ทราบถึงการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในกรณีการประกวดวาดภาพระบายสี
3. ได้ทราบถึงหลักในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและความรู้ที่ได้เรียนมาในการปฏิบัติงานจริง
4. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม และได้ทราบแนวทางและวิธีการแก้ไขเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต
5. ได้มีโอกาสฝึกฝนความรู้ที่จำเป็นในการทำงานซึ่งได้แก่ภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์
6. ได้เรียนรู้การปรับตัวและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต

7. เมื่อศึกษาศารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วทางโรงแรม ฯ สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในแนวทางที่ทางโรงแรมเห็นว่าเหมาะสม



ชำนาญ หอสมุด