

บทที่ 4

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสเข้าฝึกงานในแผนกประชาสัมพันธ์ โรงแรม นารายณ์ เป็นระยะเวลา 2 เดือน ผู้เขียนได้เรียนรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินงานตลอดจนปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแผนก ซึ่งได้แก่

1. ปัญหาด้านจำนวนบุคลากร

เพราะปัจจุบันนี้ ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีบุคลากรเพียงแค่ 4 คนและเป็นผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์ทางด้านการทำงานประชาสัมพันธ์เพียง 2 คนเท่านั้น ได้แก่ผู้จัดการกับเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องทำหน้าที่หลายอย่าง ที่เหลืออีก 2 คนนั้นเป็นเจ้าหน้าที่ส่งเอกสารและช่างภาพซึ่งแทบจะไม่มีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริงเลย งานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องการความเร่งด่วนแทบทั้งสิ้น ทำให้บางครั้งต้องยกเลิกการทำงานบางอย่างหรือการทำข่าวบางข่าวไป จำนวนคนกับผลงานนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงซึ่งจะส่งผลถึงในเรื่องประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย คือหากจำนวนคนเพียงพอและมีคุณภาพ ผลงานที่ออกมาจะมีทั้งปริมาณและคุณภาพที่ดี ส่งผลต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีของโรงแรมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ ทางโรงแรมควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานในแผนกประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ โดยควรเพิ่มตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการและเลขาของผู้จัดการเพิ่มอีกจำนวน 2 ตำแหน่ง ทั้งนี้ผู้เขียนมีความเห็นว่างานประชาสัมพันธ์ไม่ควรเป็นงานที่หยุดอยู่กับที่แต่เป็นงานที่ต้องมีความก้าวหน้าและตื่นตัวอยู่เสมอ ควรมีการสร้างสรรคงานประเภทใหม่ ๆ ที่มีผลต่อการประชาสัมพันธ์โรงแรมด้วย ดังนั้นการที่มีทีมงานที่แข็งแกร่งทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพย่อมสามารถสร้างสรรคงานต่าง ๆ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาด้านการเล็งเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ภายนอกมากกว่าการประชาสัมพันธ์ภายในของฝ่ายบริหารและฝ่ายประชาสัมพันธ์

ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วนั้นการประชาสัมพันธ์ภายในมีความสำคัญไม่น้อยกว่าการประชาสัมพันธ์ภายนอก เพราะพนักงานทุกคนในโรงแรมก็คือหน้าตาและสื่อการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม หากพนักงานมีความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ไม่ดีกับทางโรงแรมฯ หรือต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือผู้บริหารคนใดคนหนึ่งแล้ว ย่อมส่งผลถึงการทำงานออกมาด้วยความไม่ตั้งใจและเป็นการทำลายภาพพจน์ที่ดีของโรงแรมด้วย

ข้อเสนอแนะ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรสร้างสรรคกิจกรรมหรือวิธีการประชาสัมพันธ์ภายในให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่โดยการร่วมมือกับฝ่ายบุคคลและพยายามให้ฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญของพนักงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

3. ปัญหาด้านการส่งข่าวให้แก่หนังสือพิมพ์

การส่งข่าวเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะหากส่งข่าวไม่ถึงมือผู้รับก็จะไม่เกิดผลใด ๆ หรือส่งไม่ทันเวลาปิดข่าวก็อาจจะทำให้ข่าวนั้นถูกทิ้งลงถังขยะ หรือทำให้ข่าวขาดความสดใหม่ ในแต่ละวันแผนกประชาสัมพันธ์ต้องส่งข่าวไปให้หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 17 ฉบับ ทั้งนี้พนักงานส่งเอกสารที่มีอยู่จะมารับข่าวต่าง ๆ ในช่วงเช้าและมักถูกไ้วรานให้แะทำธุระต่าง ๆ ของผู้บริหารบางท่านหรือพนักงานคนอื่นอยู่บ่อย ๆ ทำให้ในบางวันไปส่งข่าวไม่ทันเวลาปิดข่าว

ข้อเสนอแนะ ควรกำชับให้พนักงานส่งเอกสารให้รับผิดชอบการส่งข่าวในแผนกก่อนการไปทำธุระให้กับคนอื่น ๆ และควรทำให้ผู้บริหารและพนักงานคนอื่นได้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานส่งเอกสารด้วย เพื่อที่ว่าจะได้ไม่เกิดการสั่งงานที่เป็นการก้าวก่ายหน้าที่กันเกิดขึ้น

ปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นเพียงปัญหาผิวเผินที่ผู้เขียนสามารถสังเกตได้ซึ่งปัญหาต่าง ๆ นั้นอาจมีมากกว่านี้แต่ผู้เขียนไม่มีโอกาสได้สัมผัสอย่างใกล้ชิด ดังนั้นปัญหาที่หยิบยกขึ้นมากล่าวในที่นี้จึงเป็นปัญหาทั่ว ๆ ไปและข้อเสนอแนะของผู้เขียนอาจไม่สมบูรณ์นัก แต่อย่างไรก็ตามผู้เขียนหวังว่าอาจจะนำมาเป็นแนวทางในการพิจารณาแก้ไขปัญหาได้บ้าง