

บทที่ 4

สรุปและเสนอแนะ

สรุป

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกงานที่บริษัท สยาม ฟีอาร์ท คอนซัลแทนท์ จำกัด ผู้เขียนได้มีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์ในงานประชาสัมพันธ์ได้พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดเห็น ทำให้เข้าใจลักษณะงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทที่ปรึกษาด้านการทำประชาสัมพันธ์ขึ้น ทั้งยังมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของบริษัท ซึ่งทำให้ทราบว่าการทำงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์นั้นมีความสลับซับซ้อนและเป็นงานที่ทำทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา การต้องดูแลลูกค้าหลายๆประเภทนั้นทำให้ต้องมีการนำเสนองานในรูปแบบที่แตกต่างกันเพื่อให้ลูกค้าได้แนวทางใหม่ๆ ที่หลากหลายเพื่อประกอบการตัดสินใจ

หัวใจหลักของผู้ที่จะทำงานด้านประชาสัมพันธ์นี้ไม่พ้นการต้องรู้ทันต่อเหตุการณ์บ้านเมือง สถานการณ์ของโลกตลอดเวลา เพราะบริษัทที่ปรึกษาต้องเป็นหูเป็นตาให้กับลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์อะไรที่เราคิดว่าอาจจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าของเรา เราจะต้องหาแนวทางให้ลูกค้าของเราเตรียมรับมือได้ทันทั่วทั้งที่

การบริการจัดทำ Press Clipping ส่งให้ลูกค้ามันจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้นักค้ารับทราบข่าวสารทั้งของคู่แข่งและสถานการณ์ความเคลื่อนไหวในปัจจุบัน กฎหมายใหม่ออกมาหรือมาตรการทางสังคมที่มีการบังคับใช้ใหม่ เช่นลูกค้าในรายอสังหาริมทรัพย์ธุรกิจบ้านจัดสรร การจัดทำClippingจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการรวบรวมข่าวเกี่ยวกับทำเลที่น่าสนใจหรือถนนเส้นใดกำลังจะมีถนนตัดผ่านถึงเป็นทำเลที่น่าสนใจ กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวกับบ้านและที่ดิน ภาวะทางเศรษฐกิจของโลก หรือธุรกิจเครื่องสำอางขายตรง การจัดทำ Clipping จะขาดเสียมิได้เลยในเรื่องของสถานการณ์ปัจจุบันเมื่อต่างประเทศมีผลวิจัยใหม่ๆเกี่ยวกับเรื่องการใช้ส่วนผสมต่างๆในเครื่องสำอาง หรือกฎหมายของคณะกรรมการอาหารและยาหรือ อ.ย.ที่ออกมาประกาศใช้ ความเคลื่อนไหวทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการค้าขายธุรกิจของลูกค้า งานClipping จึงเป็นส่วนที่บริษัทที่ปรึกษาด้านประชาสัมพันธ์ต้องให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าส่วนอื่นๆเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลให้กับลูกค้าและยังบริษัทที่ปรึกษาสามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดเท่าใดจะยิ่งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งให้กับลูกค้าได้มากเท่านั้น

บริษัทที่ปรึกษาฯ มีความรับผิดชอบในงานประชาสัมพันธ์ ทั้งการประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาดและการประชาสัมพันธ์เพื่อภาพพจน์ของตราสินค้า การทำกิจกรรมทั้ง 2 ประเภทนั้นต้องทำควบคู่กันไป ในส่วนที่กล่าวถึงในสารนิพนธ์จะเจาะจงลงไปถึงการทำประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาด เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่มีการดำเนินงานออกมาให้เห็น ได้ชัด

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการของบริษัทที่ปรึกษาฯ

1. หน้าที่ของบริษัทที่ปรึกษาฯ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า หากในบางกรณีที่มีความต้องการของลูกค้าอยู่นอกเหนือขอบเขตของเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ บริษัทที่ปรึกษาฯ จะเป็นผู้แนะนำเครื่องตัวอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าเช่น การใช้โฆษณาเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือการใช้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อวิเคราะห์วิจัยตลาด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า

2. ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของบริษัทที่ปรึกษากับลูกค้า เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะสามารถให้ข่าวของบริษัทได้ลงหนังสือพิมพ์ทุกฉบับ ทั้งที่ข่าวของตนเองนั้นเป็นเรื่องที่ไม่น่าสนใจ สื่อมวลชนจึงไม่ลงตีพิมพ์ ปัญหาจึงเกิดกับบริษัทที่ปรึกษาฯ ว่า ไม่สามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้

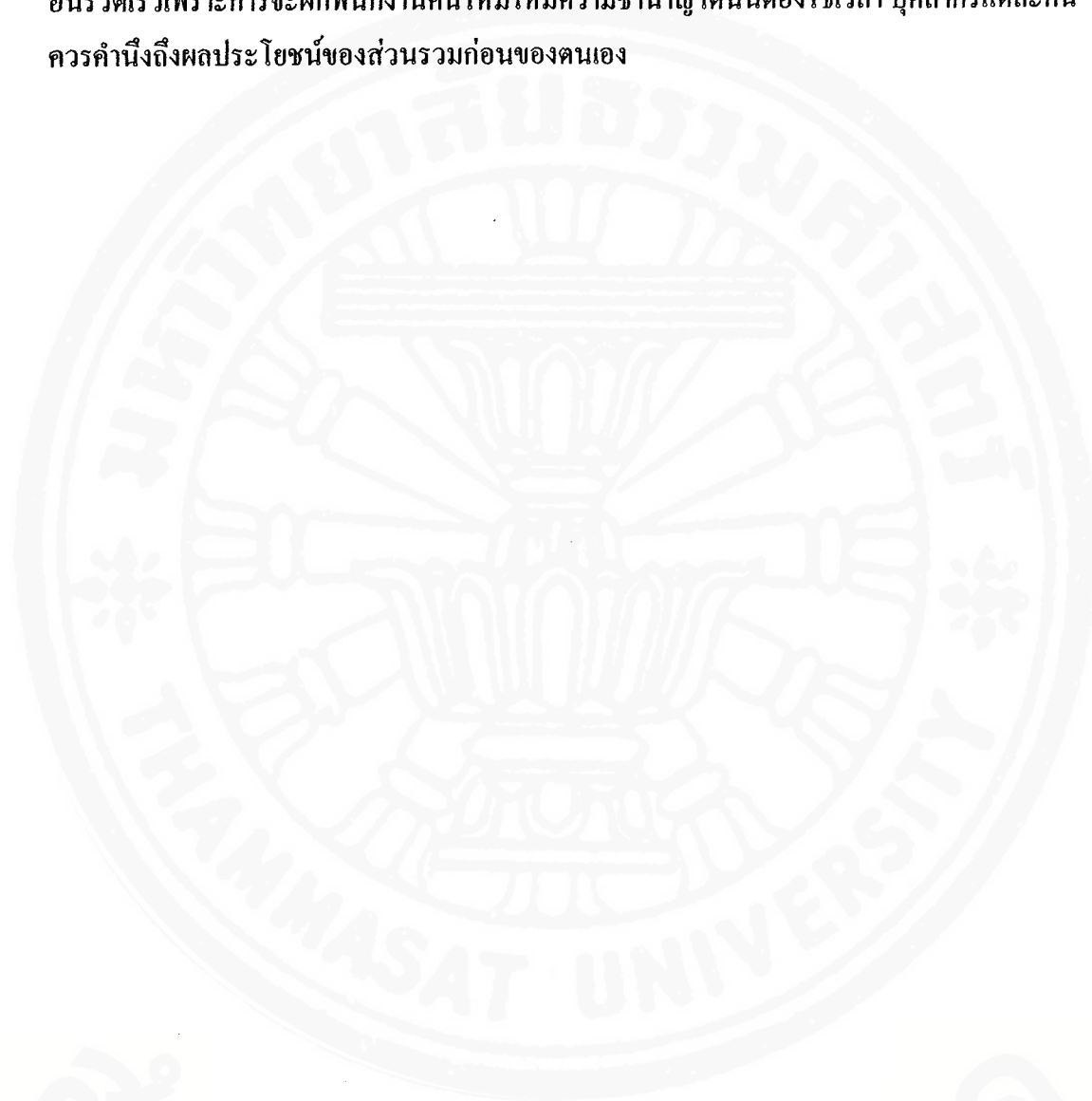
ฉะนั้นการทำความเข้าใจกับลูกค้าตั้งแต่แรกเป็นเรื่องจำเป็น ขอบเขตของการให้บริการมีมากเพียงใด งบประมาณที่มีจำกัดกับจำนวนข่าวที่จะมีออกเผยแพร่เป็นเรื่องที่ต้องเป็นไปในทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานสำหรับบริษัทที่ปรึกษาฯ ที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการบริหารกิจการบริษัทฯ ได้แก่

1. การติดต่อประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์กับบริษัทลูกค้าต้องศึกษาข้อมูลของลูกค้ามาเป็นอย่างดี นอกจากนั้นยังต้องทราบข้อมูลคู่แข่งของลูกค้าด้วย จึงจะนำเสนอแผนประชาสัมพันธ์ที่มีความโดดเด่น น่าสนใจ และเอาชนะคู่แข่งเอเจนซี่อื่นๆ ได้

2. การบริหารงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์มีส่วนสำคัญ เป็นที่ยอมรับว่าหากบริษัทใดมีความสัมพันธ์อันดีกับนักข่าวหรือสื่อมวลชนมากเท่าใดแล้ว ความสำเร็จในการดำเนินงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น เพราะการประชาสัมพันธ์ต้องมีการเผยแพร่โดยอาศัยการตัดสินใจจากนักข่าว ฉะนั้นเมื่อถึงโอกาสสำคัญจึงควมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักข่าวเพื่อเวลาเลือกข่าวลงตีพิมพ์ เขาจะพิจารณาข่าวของบริษัทเราก่อน

3. เนื่องจากงานด้านการประชาสัมพันธ์มีการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรค่อนข้างบ่อย ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรอาจเกิดการสะดุด หากผู้บริหารมีการจัดสรรไม่ดีพอ จึงควรมีการคัดเลือกผู้ที่เข้ามาปฏิบัติอย่างดี ผู้ที่นั้นควรมีความรักในงานที่ทำ ไม่ทอดทิ้งบริษัทไปในเวลาอันรวดเร็ว เพราะการจะฝึกพนักงานคนใหม่ให้มีความชำนาญได้นั้นต้องใช้เวลา บุคลากรแต่ละคนควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมก่อนของตนเอง



สำนักหอสมุด