

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

บริษัท อาร์. เอส. จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจในด้านบันเทิงรายใหญ่ของประเทศ การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ย้ำเป็นมาก เพราะการสร้างความรู้สึที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและศิลปินมีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งการจัดกิจกรรมพิเศษก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้และเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ถ้าภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในด้านดีแล้ว จะสามารถชะลอวิกฤตการณ์ที่จะเกิดกับบริษัทได้เพราะมีฐานอันมั่นคง ทำให้เมื่อเกิดข่าวในแง่ลบ ประชาชนก็จะยังไม่ปักใจเชื่อในทันที ในทางกลับกันเมื่อเกิดข่าวในแง่ดีก็จะทำให้ประชาชนเชื่อได้อย่างรวดเร็ว

การประชาสัมพันธ์เมื่อมีการจัดกิจกรรมพิเศษเป็นงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องร่วมมือกับบริษัทบางกอกออกแก๊สเซอร์ ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ อาร์. เอส. ๕ ที่มีหน้าที่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แม้ว่าโครงการพานาโซนิก สตาร์ ชาเลนจ์ จะมีการจัดมาหลายครั้งจนเป็นที่รู้จักจากกลุ่มเป้าหมายและประชาชน เนื่องจากมีการทำการประชาสัมพันธ์และมีศิลปินที่เป็นที่นิยมจากโครงการนี้อยู่หลายท่าน แต่ในแต่ละครั้งก็จะมี ความแตกต่างเพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้สามารถนำมาทำการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเช่นการประกวดในครั้งนี้ได้นำโปรดิเวเซอร์ที่มีชื่อเสียงจาก 7 ค่ายเพลงในสังกัดมาเป็นกรรมการเพื่อค้นหาศิลปินที่จะเข้ามาสังกัดในค่ายเพลงของตัวเอง

ขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษมี 3 ระยะ คือ ก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างโครงการและหลังโครงการ โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการก็ต้องมีการประชุมเพื่อแบ่งหน้าที่ของแต่ละแผนก หลังจากนั้นจัดแถลงข่าวโครงการผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงเพื่อให้ประชาชนลูกกลุ่มเป้าหมายรับทราบ มีการส่งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการ โดยแต่ละแผนกจะต้องเขียนข่าวพร้อมรูปถ่ายส่งไปตามสื่อต่าง ๆ ที่ตนรับผิดชอบ และนำศิลปินที่เคยชนะการประกวดโครงการพานาโซนิก สตาร์ ชาเลนจ์ ครั้งก่อนออกประชาสัมพันธ์ด้วย

การประชุมสัมพันธระหว่างโครงการ ต้องเริ่มตั้งแต่รอบคัดเลือกในระดับภูมิภาค ส่งข่าวเชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมสมัครในโครงการ และรายงานผลการประกวดให้ได้รับทราบตลอดโครงการ ช่วงเก็บตัวก็ต้องมีการส่งภาพข่าวกิจกรรมต่าง ๆ และรอบชิงชนะเลิศก็มีการเชิญชวนสื่อมวลชนเข้าชมการประกวดโดยมีการอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี

การประชุมสัมพันธหลังโครงการ เมื่อการจัดประกวดสิ้นสุดลงแต่งงานประชุมสัมพันธยังไม่สิ้นสุด ยังคงต้องมีการประชุมสัมพันธเพื่อให้การจัดกิจกรรมนั้นจบลงอย่างสมบูรณ์ที่สุด โดยการส่งข่าวการประกวดในรอบชิงชนะเลิศ และติดตามความคืบหน้าในการเข้ามาเป็นศิลปินของผู้ที่ชนะการประกวด

เนื่องจากโครงการมีการจัดประกวดไปทั่วประเทศ ทำให้ต้องมีการติดตามทำการประชุมสัมพันธอย่างต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก็ต้องเดินทางไปเพื่อเก็บภาพและข้อมูล ซึ่งสื่อที่เป็นหลักในการทำการประชุมสัมพันธโครงการนี้ก็คือหนังสือพิมพ์ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหนังสือพิมพ์ (หน้า 1 สังคม สตรี) จึงมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด โดยต้องติดตามไปทำข่าวประชุมสัมพันธ ถ่ายรูป เพื่อเขียนข่าวประชุมสัมพันธโครงการประกวดส่ง และยังเป็นข้อมูลให้แผนกอื่นนำไปใช้ในการประชุมสัมพันธด้วย เช่น แผนกมัลติมีเดียก็จะมีภานำภาพและข่าวนั้นไปประชุมสัมพันธผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในการจัดกิจกรรมพิเศษครั้งนี้ สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานประชุมสัมพันธ คือการบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ตลอดจนการดำเนินงานและผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมาให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ ทั้งนี้ได้มีการคัดเลือกและจัดสรรสื่อที่ใช้ไว้อย่างเหมาะสมกับประเภทและจำนวนของข่าวสาร อีกทั้งยังได้รับความร่วมมือและมีการประสานงานที่ดีกับบรรดาสื่อมวลชนที่ช่วยเผยแพร่และนำเสนอข่าวการจัดกิจกรรมพิเศษในครั้งนี้ จนทำให้กิจกรรมได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

การเลือกใช้สื่อก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าเลือกสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนและเหมาะสมกับโครงการก็จะทำให้การประชุมสัมพันธมีประสิทธิภาพ การที่บริษัทมีสื่อเป็นของตนเองทั้งรายการโทรทัศน์ วิทยุ นิตยสารและหนังสือพิมพ์ ก็เป็นประโยชน์ต่อการประชุมสัมพันธเป็นอย่างมาก เนื่องจากการที่เราสามารถส่งสารเองได้ เราก็จะควบคุมความถูกต้องของข้อมูลได้ ถ้าเป็นสื่ออื่น ๆ ก็อาจทำให้เราสื่อสารได้ไม่เต็มที่ รวมทั้งในบางครั้งอาจเกิดอคติหรือการนำความคิดเห็นส่วนตัวของนักข่าวเข้ามาปะปนในการนำเสนอได้

ข้อเสนอแนะ

บริษัท อาร์. เอส. จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรด้านบันเทิงขนาดใหญ่และต้องพึ่งพาการประชาสัมพันธ์มาก โดยมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ดูแลการประชาสัมพันธ์ทั้งหมดของบริษัท รวมถึงบริษัทในเครือต่าง ๆ ทั้งหมดด้วย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวมีทั้งข้อดีและข้อเสีย คือ

สำหรับข้อดี คือ การใช้บุคลากรในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะประชาสัมพันธ์ของบริษัทส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเขียนข่าว และบางคนก็เคยเป็นนักข่าวมาก่อนทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักข่าว ข่าวที่ส่งไปจึงมักจะได้ลงเสมอ

ประชาสัมพันธ์มีความรอบรู้ในทุกเรื่องของบริษัททำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ และดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสีย คือ ประชาสัมพันธ์มีงานล้นมือเพราะต้องดูแลงานของทั้งหมดของบริษัท ซึ่งมีงานค่อนข้างมากและมีศิลปินจากค่ายเพลงต่าง ๆ ที่ต้องทำการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา และงานที่ต้องทำก็ไม่ได้มีแค่ทำการประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังมีงานเบ็ดเตล็ดที่ต้องทำอีก เช่น การจัดเตรียมของที่ระลึกเมื่อมีการจัดงานเลี้ยงขอบคุณนักข่าว การจัดซีดีเพลงของศิลปินที่ออกใหม่ส่งไปให้สื่อต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์บางคนก็ต้องตัดข่าว (Clipping) เองด้วยเพราะเจ้าหน้าที่ตัดข่าวไม่เพียงพอ ทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานอีก ซึ่งจากการได้เข้าฝึกงานทำให้เห็นว่าบุคลากรไม่เพียงพอ บางครั้งมีงานพร้อมกันหลายงานก็ไม่มีบุคลากรที่จะดำเนินงานทั้งหมดได้ และมีอัตราการลาออกค่อนข้างบ่อยทำให้ต้องมีการรับสมัครเจ้าหน้าที่ใหม่อยู่ตลอดเวลา จึงเป็นอุปสรรคต่อความต่อเนื่องในการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทยังมีขอบข่ายงานที่ต้องรับผิดชอบค่อนข้างมาก ทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ในแต่ละขั้นตอนต้องทำอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งข่าวไปยังสื่อมวลชน มักจะทำทันทีหลังจากที่กิจกรรมจบลง เช่น เมื่อการประกวดโครงการพานาโซนิค สตาร์ ซาเลนจ์ 2005 ในแต่ละรอบจบลงก็ต้องส่งข่าวทันที หรือเมื่อพาศิลปินไปร่วมงานต่าง ๆ ก็ต้องอัดภาพและเขียนข่าวส่งทันที ซึ่งทำให้โอกาสในการตรวจสอบความถูกต้องของข่าวที่จะส่งไปยังสื่อมวลชนนั้นอาจมีข้อผิดพลาดขึ้นได้ เช่น ชื่อศิลปินสะกดไม่ถูกต้อง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็ควรตระหนักถึงปริมาณข่าวประชาสัมพันธ์ที่ส่งไปยังสื่อมวลชน เพราะถ้าไม่คัดสรรให้ดีส่งข่าวไปจำนวนมาก อาจทำให้ข่าวนั้นไม่ได้รับความสนใจ และเมื่อส่งข่าวในครั้งต่อไปก็จะไม่ค่อยได้รับความสนใจในเช่นกัน

ควรมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อสื่อมวลชนทุกแขนง คือ การเตรียมการล่วงหน้า ในการวางแผนสร้างข่าวประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบเพื่อเรียกร้องความสนใจจากสื่อมวลชน และควรมีการทำสื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relation) จัดกิจกรรมพบปะสื่อมวลชน มีการติดตามผลหลังจากส่งข่าวไปให้สื่อมวลชนแล้ว รวมทั้ง Update รายชื่อสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ปัญหาที่พบอีกอย่างก็คือ เมื่อมีการนัดแถลงข่าวเพื่อชี้แจงเรื่องราวต่าง ๆ มักมีการผิดเวลาเสมอ ทำให้สื่อมวลชนต้องมานั่งรอ ดังนั้นแทนที่จะสามารถชี้แจงแก่ข่าวได้ กลับสร้างความไม่พอใจให้กับสื่อมวลชนซึ่งอาจจะไม่ลงข่าวให้หรือเขียนข่าวในทางที่ไม่ดีก็ได้

ในส่วนของโครงการพนาโชติก สตาร์ ชาเลนจ์ 2005 เนื่องจากเป็นโครงการที่ใช้ระยะเวลานานต้องมีการส่งข่าวอย่างต่อเนื่อง ในช่วงของการประกวดรอบภูมิภาคแรกๆ จึงยังได้รับความสนใจอยู่ แต่ในช่วงหลังไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร เพราะกิจกรรมและศิลปินที่เข้าร่วมเหมือนเดิม

การมีตารางเวลาล่วงหน้าแน่นอนก็เป็นข้อได้เปรียบในการวางแผนงาน แต่บางครั้งเมื่องานไม่ได้เป็นไปตามแผนและมีการประชาสัมพันธ์ออกไปแล้ว ก็ทำให้ต้องมีการส่งข่าวอีกรอบทำให้เกิดความยุ่งยากได้ เช่น สถานที่จัดการแข่งขันรอบชิงชนะเลิศ ที่ในตอนแรกกำหนดไว้ที่หนึ่งแต่พอใกล้วันประกวดก็เปลี่ยนเป็นอีกที่ และบางครั้งก็มีงานเร่งด่วนเข้ามา ก็ต้องมีการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศาสตราจารย์ ดร. อรรถกฤษณ์