

บทที่ ๕

สรุปและเสนอแนะ

การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจกันระหว่างสถาบันหรือหน้าที่ของหน่วยงานกับประชาชนทั่วไป คำขวัญหนึ่งถึงความสัมพันธ์ที่ดี เสถียรภาพและการดำเนินงานและกิจการของหน่วยงาน หน่วยงานอยู่ในสังคมไม่ได้ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน

นอกจากจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้เลยคือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงานนั้น ถ้าสมาชิกในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมทำให้การดำเนินงานใน หน่วยงานนั้นไม่ราบรื่น และไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ภายในจึง เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการที่จะสร้างเสถียรภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะมิผล ไปถึงภาพพจน์ที่บุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน

วารสารภายใน เป็น เครื่องมืออย่างหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ภายในที่สำคัญ สารนิเทศฉบับนี้จึง ได้ศึกษาและสำรวจถึงวิธีการเขียน รูปแบบและ เนื้อหาที่พนักงานบริษัทการบินไทยต้องการอ่านมากที่สุด และสำรวจถึงทัศนคติของผู้คนที่ เป็นพนักงานของบริษัท ที่มีต่อวารสารภายในที่รักดู เขาว่า ในปัจจุบันว่ามีข้อบกพร่อง หรือข้อควรแก้ไขอย่างไร พร้อมกับนั้นก็ ได้ให้ผู้อ่านเสนอแนะสิ่งที่เขาต้องการจะให้วารสารรักดู เขาว่า เป็น ไปในรูปแบบใด เนื้อ เป็น ข้อมูลแก่ผู้รับผิดชอบจัดทำวารสาร ได้นำไปพิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุงวารสารรักดู เขาว่า ให้สามารถตอบสนองแก่ผู้อ่านมากที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยถึงวิธีเขียนและรูปแบบของวารสารภายในที่พนักงานการบินไทยต้องการอ่านมากที่สุด ก็ด้วยเหตุว่าพนักงาน เป็นกลุ่ม เป้าหมายหลักในการที่จะทำการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท ดังนั้นถ้าสื่อที่บริษัท ได้จัดทำออกไป ถ้ากลุ่ม เป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจที่จะอ่าน การประชาสัมพันธ์ภายในก็ถือได้ว่าไม่มีประสิทธิภาพ การที่เราสามารถทราบถึงความต้องการของพนักงาน ในการเลือกรับข่าวสาร เป็นสิ่งสำคัญที่เราจะได้สอดคล้องข่าวสาร นโยบาย และเรื่องราวต่าง ๆ ภายในบริษัทที่เราต้องการจะเผยแพร่ให้พนักงาน ได้รับทราบมากขึ้น

การที่ผู้จัดทำยึดถือหนังสือพิมพ์เป็นแม่แบบในการจัดทำวารสารภายใน ก็เพราะพนักงานของบริษัทถือว่าเป็นผู้อ่านหนังสือพิมพ์รายวันเป็นประจำ จากการสำรวจที่ผ่านมาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ชอบอ่านข่าวประเภท SENSATIONAL NEWS เพราะว่ามันมีลักษณะชอบสิ่ง ไกลตัวและเป็นประโยชน์ต่อตนเองมากกว่า

หนังสือพิมพ์ เป็นสื่อที่เป็นที่นิยมของพนักงานในบริษัทการบินไทย และประชาชนทั่วไป เพราะหนังสือพิมพ์สามารถเข้าถึงผู้อ่านได้ทุกประเภท ทุกเพศ ทุกวัย ปัจจุบันมีหนังสือพิมพ์ใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมายในท้องตลาด ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันกันในด้าน การตอบสนองผู้อ่าน หนังสือพิมพ์แต่ละฉบับจึงพยายามเอาใจผู้อ่านให้ได้มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่าพนักงานในบริษัทนิยมอ่านหนังสือพิมพ์ "ไทยรัฐ" มากที่สุด เพราะไทยรัฐสามารถเข้าถึงผู้อ่านทุกระดับ ตั้งแต่กรรมกรจนถึงระดับผู้บริหารประเทศ และเป็นที่ยึดถือของคนจำนวนมาก ซึ่งเราอาจกล่าวได้ว่า ไทยรัฐมีอิทธิพลต่อจิตใจของผู้อ่านมาก ผู้อ่านมักจะให้ความเชื่อถือ เพราะเสนอข่าวได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และเสนอข่าวสารที่น่าตื่นตาตื่นใจและมีสีสัน มีข่าวทุกประเภท ตั้งแต่ข่าวการเมือง เศรษฐกิจ กีฬา การศึกษา ข่าวบันเทิง และยังมีวงเวียนที่เป็นที่นิยมของผู้อ่านและสนใจให้ผู้อ่านติดตาม

จากการวิจัยและข้อมูลที่ได้มา จะเห็นว่าสถานภาพของวารสาร "รักคุณเท่าฟ้า" ในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว แต่ก็มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขบ้าง เช่น ควรมีเนื้อหาด้านความบันเทิง เพื่อให้ผู้อ่านคลายเครียดจากการทำงาน เพราะการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทและข่าวทั่วไปเพียงด้านเดียวก็เหมือนกับการอ่านหนังสือพิมพ์รายวันที่พนักงานได้อ่านกันเป็นประจำทุกวันอยู่แล้ว หรือทางด้านความหนาของวารสาร "รักคุณเท่าฟ้า" ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มหน้ามากขึ้น เพราะวารสารรักคุณเท่าฟ้าเป็นวารสารรายเดือน การที่พนักงานจะได้อ่านวารสารรักคุณเท่าฟ้าแต่ละฉบับก็ต้องรอถึง 1 เดือน ดังนั้นความรู้สึกของพนักงานที่ต้องรอเวลาถึง 1 เดือน จึงมีความต้องการที่จะอ่านมากขึ้น ส่วนในเรื่องเนื้อเรื่องควรเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ทั้งชื่อเรื่องที่สามารถดึงดูดความสนใจให้ติดตามอ่านมากขึ้น

การที่จะปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการจัดทำวารสารภายในให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ไ้มากที่สุดนั้นก็ประสบปัญหาหลายอย่าง เมื่อเปรียบเทียบกับหนังสือพิมพ์ทั่วไป มีการลงทุนสูงกว่า หลากหลายกว่า และทำเพื่อตอบสนองรสนิยมของผู้อ่านโดยเฉพาะ ขณะที่วารสารภายในของบริษัทนั้น มักจะตอบสนองเฉพาะกลุ่มและถูกควบคุมโดยฝ่ายบริหาร เพื่อให้ข้อความหรือข่าวสารมีลักษณะเป็นการให้ข่าวสารด้านเดียว ดังนั้นนโยบายที่กำหนดคนทำให้ขาดความหลากหลายได้

ข้อเสนอแนะการจัดทำวารสาร "รักคุณเท่าฟ้า"

จากการที่ได้มีโอกาสปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัทการบินไทยจำกัด ทำให้ทราบถึงวิธีการดำเนินงานในค่านประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ แต่ผู้เขียนก็พยายามใช้ช่วงระยะเวลาที่ศึกษาและสังเกตการณ์ และจากการออกแบบสอบถามวิจัยถึงวิธีการเขียนที่พนักงานต้องการมากที่สุด และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ วารสาร "รักคุณเท่าฟ้า" ยังมีสิ่งที่จะต้องแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน พนักงานในหน่วยประชาสัมพันธ์มีอยู่ประมาณ ๑๐ คน ซึ่งเมื่อเทียบกับกิจการของบริษัท และปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานแต่ละคนมีภาระหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบเป็นงานประจำทุกวันอยู่แล้ว ในการที่ต้องแบ่งเวลาไปในการจัดทำสิ่งอื่น ๆ ด้วย อาจจะทำให้ไม่สามารถจัดทำวารสาร "รักคุณเท่าฟ้า" ได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ผู้อ่านต้องการ

๒. แผนกประชาสัมพันธ์มิได้เป็นผู้วางแผนประชาสัมพันธ์เอง เพียงแต่รับเอาแผนทางฝ่ายการตลาดซึ่งมีการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งมาปฏิบัติเท่านั้น ทำให้การดำเนินงานบางครั้งมีข้อจำกัดและไม่สะดวก ดังนั้นทางแผนกประชาสัมพันธ์ควรจะสามารถวางแผนได้ด้วย และเสนอต่อฝ่ายการตลาดพร้อมสอดคล้องกับนโยบายทางการตลาดไปในทิศทางหรือทิศทางเดียวกัน เนื่องจากทางฝ่ายการตลาดเองอาจมองปัญหาในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เนื่องจากนักประชาสัมพันธ์ย่อมมองงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ที่ตนเองรับผิดชอบได้ดีกว่า

๓. ควรมี staff กองบรรณาธิการประจำที่มีหน้าที่ในการทำวารสารภายในโดยเฉพาะ ซึ่งไม่เกี่ยวกับงานประจำวันของบริษัท เหตุผลก็เพราะว่า ถ้ามีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะแล้ว เขาสามารถทุ่มเทเวลาและความสามารถในการจัดทำวารสารภายในได้อย่างจริงจัง โดยไม่ต้องแบ่งเวลาไปปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่น ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดทำวารสารภายในไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๔. การดำเนินงานทางด้านการจัดทำวารสารภายใน คณะผู้จัดทำควรมีสติในการตัดสินใจในการวางรูปแบบและเนื้อหาของวารสารที่จะออกมาในแต่ละฉบับ เพราะการที่คองนำเนื้อหาที่จะตีพิมพ์เสนอให้ฝ่ายบริหารตรวจก่อนทุกครั้ง ต้องเสี่ยงกับการวิพากษ์วิจารณ์ หรือข้อโต้แย้งซึ่งทางฝ่ายบริหาร อาจจะไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานทางด้านการจัดทำวารสารภายในอย่างแท้จริง เป็นเหตุให้วารสารภายในที่เผยแพร่ออกมานั้น ไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้อ่านได้เช่นไร