

บทที่ 4

บทสรุป อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

สรุป

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การสถาบันหรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งนั้น สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำก็คือ การบอกกล่าว ชี้แจงให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในหน่วยงานหรือองค์การสถาบันอย่างถูกต้องถ่องแท้ การประชาสัมพันธ์จึงต้องอาศัยการเผยแพร่ หรือการกระจายข่าวสาร เรื่องราว เกี่ยวกับนโยบายวัตถุประสงค์ กิจกรรม ผลงาน และการดำเนินงาน ของหน่วยงาน องค์การสถาบัน ตลอดจนเรื่องราวความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ การสถาบันให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ได้ทราบและเข้าใจ เพื่อสร้างความนิยาม ศรัทธา และเรียกร้องความร่วมมือ สนับสนุนจากกลุ่มประชาชน ฉะนั้นในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนกลุ่มต่าง ๆ จึงอาจกระทำได้ในหลายวิถีทาง วิธีหนึ่ง ก็คือการใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ มาช่วยเสริมให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของ องค์การสถาบันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางหรือสามารถแพร่กระจายข่าวสารไปสู่มวลชนจำนวนมากมายั้งใน ชุมชนและท้องถิ่นต่าง ๆ หรือทั่วประเทศ ทำให้องค์การสถาบันสามารถดำเนินงาน บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการได้สะดวก ประหยัดและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ในขณะที่เดี่ยวกันบุคคลหรือพนักงานที่อยู่ในสถาบันก็เป็นผู้ที่มีความสำคัญใน การที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงของสถาบันออกไปสู่บุคคลภายนอกได้เช่นกัน เพราะหาก พนักงานภายในสถาบันมีความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน รักสถาบันแล้วก็จะยอมจะเอ่ยถึงสถาบัน

ในทางที่ดี ในทางตรงข้ามถ้าพนักงานไม่มีความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน ก็อาจจะกล่าวถึงสถาบันในทางที่ไม่ดี ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ภายในก่อให้เกิดความร่วมมือ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดี ระหว่างพนักงานภายในหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อขจัดปัญหา ข้อขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ และช่องว่างอันอาจเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและพนักงานภายในหน่วยงานให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันโดยรวมไปถึงความรู้สึกที่ดีในหน่วยงานด้วย การประชาสัมพันธ์ภายในของโรงแรมอิมพีเรียล ก็มีวัตถุประสงค์ดังกล่าวเช่นกัน จึงต้องมีการติดต่อกันในฝ่ายต่างๆ ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระหว่างกันซึ่งก็รวมไปถึงการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม และลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรม เพื่อให้ลูกค้าเหล่านั้นเกิดความประทับใจ และหวนกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก

สำหรับการประชาสัมพันธ์ภายนอกของโรงแรมอิมพีเรียล เป็นการดำเนินงานเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี เสริมสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงาน สถาบันและประชาชนทั่วไปได้รู้จักโรงแรม เพื่อว่าเมื่อใดที่บุคคลเหล่านั้นต้องการใช้บริการโรงแรม ก็จะได้นึกถึงชื่อของโรงแรม อันจะเป็นการส่งเสริมยอดขายของโรงแรมไปด้วยซึ่งการเผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรม ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลภายนอกนั้นทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับหนังสือพิมพ์มาก เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้เป็นจำนวนมากและกว้างขวางเป็นสื่อที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงในหน้าหนังสือพิมพ์ ซึ่งในปัจจุบันหนังสือพิมพ์ที่ได้รับความนิยมจากประชาชนบางฉบับมีค่าคอลัมภ์ในการลงหน้าหนังสือพิมพ์แพงมาก การได้ลงข่าวบ่อยครั้งในหนังสือพิมพ์ที่มีประชาชนอ่านมาก ๆ ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และทำให้ประชาชนสามารถที่จะจดจำชื่อของโรงแรมอิมพีเรียลได้มากกว่าโรงแรมอื่น ๆ และแนวโน้มที่ประชาชนจะมาใช้บริการของโรงแรมก็จะมีมากตามไปด้วย ดังนั้นทางโรงแรมอิมพีเรียลจึงพยายามที่จะมีการติดต่อและผูกสัมพันธ์ที่ดีกับนักหนังสือพิมพ์โดยมีการทำหนังสือพิมพ์สัมพันธ์ คือ เป็นการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีกับนักหนังสือพิมพ์ เพื่อให้

นักข่าวเกิดความสนิทสนม ความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อโรงแรมและลงข่าวให้
กับโรงแรม เมื่อทางโรงแรมส่งข่าวไปให้ ซึ่งทางโรงแรมก็ได้ให้ความสำคัญกับ
นักข่าวอย่างมาก เมื่อทางโรงแรมได้จัดงานไม่ว่าจะเป็นงานนิทรรศการต่าง ๆ
หรืองานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมอื่น ๆ ทางโรงแรมก็จะต้องเชิญนักข่าวของหนังสือ
พิมพ์ที่ทางโรงแรมติดต่อด้วยให้มาร่วมงานด้วยทุก ๆ ครั้งไป และเมื่อครบรอบงาน
วันเกิดของนักหนังสือพิมพ์หรือหนังสือพิมพ์ฉบับใด ทางโรงแรมก็ต้องนำของขวัญไป
แสดงความยินดีด้วยเพื่อเป็นการรักษาสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกันไว้

นอกจากนี้ การจัดงานนิทรรศการก็เป็นกิจกรรมที่สามารถเผยแพร่ชื่อของ
โรงแรมได้อีกทางหนึ่ง เป็นการทำให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาเยี่ยมชมโรงแรม
ได้ในขณะเดียวกัน ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในโรงแรม และอยาก
จะเข้ามาใช้บริการของโรงแรม การจัดงานนิทรรศการของโรงแรมอิมพีเรียลมักจะ
จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น บางครั้งอาจเป็นสาธารณกุศลหรือเป็นการช่วยเหลือ
ชาวบ้านในต่างจังหวัด โดยงานแต่ละงานที่นำมาจัดจะมีลักษณะที่แสดงความเป็นไทย
เน้นถึงความเป็นไทย เป็นการสนับสนุนคนไทยด้วยกัน เช่น นิทรรศการไทยแลนด์
แฮนด์เมด นิทรรศการหูกแต่ก็ สีแต่ก่อน ซึ่งการจัดกิจกรรมนั้นสามารถที่จะแสดง
ถึงความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละโรงแรมได้ อย่างเช่น โรงแรมอิมพีเรียล การงาน
นิทรรศการนั้นจะเกี่ยวกับไทย ๆ ซึ่งก็ตรงกับลักษณะของโรงแรมที่เป็นของคนไทย
และเน้นความเป็นไทย โดยถ่ายทอดออกมาไม่ว่าจะเป็นการบริการแบบไทย ๆ
สถานที่ตกแต่งแบบไทย หรือการจัดกิจกรรมไทย ๆ

อุปสรรคในการทำงาน

จากการได้เข้ามาฝึกงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงแรมอิมพีเรียล
ทำให้ผู้เขียนได้เห็นถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดังต่อไปนี้

1. จำนวนบุคลากรในแผนกประชาสัมพันธ์

ผู้เขียนเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่จะต้องคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้น นอกเหนือจากงานประจำทั่วไปของประชาสัมพันธ์ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ก็มีน้อย ประกอบกับงานประจำนั้นก็ยังมีมาก ทำให้มีงานล้นมือ งานประจำบางอย่างก็ไม่ได้ทำ เช่น การทำสถิติข่าวในแต่ละวันหรืองานบางอย่างก็ทำได้น้อย เช่น การส่งปฏิทินข่าวก็ส่งได้น้อย นอกจากจะมีนักศึกษาฝึกงานเข้ามาฝึกงาน ปฏิทินข่าวก็จะส่งได้มาก เป็นต้น

2. อุปกรณ์สำนักงาน

พิมพ์ดีดที่ใช้ในฝ่ายประชาสัมพันธ์นั้นมีเพียงเครื่องเดียวเท่านั้น แต่บางครั้งต้องใช้พิมพ์เอกสารของแผนกอื่น ๆ ด้วย บางครั้งทำให้งานของแผนกประชาสัมพันธ์ต้องล่าช้าไป

3. การประชาสัมพันธ์ภายใน

การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ไม่น้อยไปกว่าการประชาสัมพันธ์ภายนอก เพราะพนักงานนับเป็นสื่อที่สำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรม หากพนักงานของโรงแรมมีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรม และนำไปบอกกล่าวกับคนอื่น ๆ ก็เท่ากับเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงที่ดีของโรงแรมด้วยทางหนึ่ง ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ภายในจึงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องปฏิบัติ ซึ่งทางโรงแรมอิมพีเรียลยังไม่ได้ทำประชาสัมพันธ์ภายในอย่างจริงจังเท่าที่ควร ผู้เขียนเล็งเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ภายในควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ภายนอก

4. อำนาจหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

งานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ทำอยู่ในขณะนี้ในส่วนใหญ่จะเป็นงานทางด้านเอกสารเสียมาก ไม่ได้ทำงานอื่น ๆ ทางด้านประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมของโรงแรมก็เป็นหน้าที่ของฝ่าย promotion หรือการโฆษณาในทางประชาสัมพันธ์ของโรงแรมอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์

มีงานหลักในการเผยแพร่ข่าวให้กับสื่อมวลชน ส่วนงานด้านอื่น ๆ ก็มีบ้างตามโอกาส จะเห็นได้ว่าประชาสัมพันธ์ไม่สามารถที่จะควบคุมสื่อชนิดอื่น ๆ ได้ เพราะไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทำให้สื่อต่าง ๆ ถูกแยกกันทำ บางครั้งการทำงานจะไม่สัมพันธ์กับไม่สามารถที่จะวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้มีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพได้

ข้อเสนอแนะ

จากอุปสรรคที่ได้กล่าวไปแล้ว ผู้เขียนขอเสนอข้อคิดเห็นในการที่จะแก้ไขปัญหาข้างต้นดังนี้

1. จำนวนบุคลากรในแผนกประชาสัมพันธ์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรที่จะรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งก็ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านประชาสัมพันธ์และภาษาอังกฤษ เพราะจะได้ทราบและเข้าใจถึงงานประชาสัมพันธ์ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง

2. อุปกรณ์สำนักงาน

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรที่จะมีการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงงานที่ซ้ำซ้อน เป็นการใช้เครื่องพิมพ์ดีดน้อยลงด้วยจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการใช้กับฝ่ายอื่น นอกจากนี้ยังสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อของนักข่าวหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีจำนวนมาก ๆ ได้ และยังสามารถใช้ในการออกแบบเอกสารประชาสัมพันธ์ได้อีกด้วย

3. การประชาสัมพันธ์ภายใน

ควรจัดให้มีการทำวารสารการประชาสัมพันธ์ขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือในหมู่พนักงานภายใน โดยเสนอข่าวความคืบหน้าของหน่วยงาน และมีการประกาศเกียรติคุณพนักงานดีเด่นทุกเดือน เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจใน

การทำงาน พนักงานคนใดที่ทำชื่อเสียงให้โรงแรมก็ประกาศให้พนักงานอื่น ๆ ได้ทราบ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างพนักงานกับโรงแรม

4. สำหรับนักศึกษาที่จะเข้าฝึกงานในโรงแรมนั้น ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและจะต้องมีใจรักทางด้านนี้ เพราะงานโรงแรมเป็นงานที่มีเวลาในการเลิกงานไม่แน่นอน บางครั้งก็ต้องอยู่จนดึกและมาทำงานแต่เช้าในวันรุ่งขึ้น และต้องทำงานตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ดังนั้นจึงต้องมีความอดทนและมีความพร้อมในการทำงานเช่นนี้

สำนักหอสมุด