

## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ตลอดระยะเวลาที่ผู้เขียนได้ปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเอเชีย ทำให้ได้เรียนรู้และศึกษาการดำเนินงานทางการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในด้านต่างๆด้วยกัน เช่น การทำข่าวภายในโรงแรม การตัดเก็บข่าว ( Press Clipping ) การประสานงานระหว่างฝ่ายประชาสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆ ภายในโรงแรมหรือการผลิตสื่อต่างๆ ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข่าวแจก เพื่อการประชาสัมพันธ์จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมไปยังสื่อมวลชน ซึ่งพอจะสรุปลักษณะการเผยแพร่ข่าวแจกได้ดังนี้

1. ในการจัดหาข่าวแจกของฝ่ายประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้ทำข่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ทั้งที่เป็นข่าวของแขกที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของโรงแรม ข่าวของทางโรงแรมหรือข่าวเฉพาะฝ่ายประชาสัมพันธ์เอง โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะมีการติดตามและสำรวจปฏิทินข่าว รวมทั้งรับคำสั่งของผู้บริหารของโรงแรม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางโรงแรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อว่าในช่วงระยะเวลานั้นจะมีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดที่ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์จะเป็นจะต้องมีการเผยแพร่ข่าวแจกออกไปให้สื่อมวลชนและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

2. การทำข่าวของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะเป็นไปตามปฏิทินข่าว กล่าวคือ เป็นไปตามวันเวลา และสถานที่ที่เหตุการณ์ในปฏิทินข่าวเกิดขึ้น รวมทั้งการทำข่าวโดยรับคำสั่งจากผู้บริหาร ถ้าหากมีแผนงานส่งเสริมการตลาดใหม่ๆ สำหรับห้องพักในโรงแรม ห้องอาหารภายในโรงแรมและบริการอื่นๆ ของทางโรงแรม นอกจากนี้ผ่านประชาสัมพันธ์จะค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ สำหรับใส่เป็นรายละเอียดลงในข่าวเพื่อให้ข่าวแจกมีเนื้อความที่สมบูรณ์ที่สุด

3. การเขียนข่าวแจก เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะเขียนข่าวแจกหลังจากที่ได้ทำข่าวมาแล้ว โดยทั้งนี้จะยึดหลักการเขียนข่าวที่ดีทุกประการ และรูปแบบของข่าวแจกมีลักษณะเป็นพีระมิดหัวกลับ ( Inverted Pyramid ) โดยมีหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้คอยตรวจสอบข่าวแจกที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้เขียนไว้ ก่อนที่จะทำการเผยแพร่ให้กับสื่อมวลชน

4. การเผยแพร่ข่าวแจก ในการเผยแพร่ข่าวแจกไปยังสื่อมวลชน ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีพนักงานรับ-ส่งเอกสาร เป็นผู้จัดส่งข่าวแจกที่พร้อมจะเผยแพร่ตามรายชื่อที่หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้กำหนดมาให้ ซึ่งการเผยแพร่ข่าวแจกจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นเรียบร้อยก่อนวันที่ที่กำหนดให้สื่อมวลชนได้เผยแพร่ออกไป

5. การประเมินผล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเอเชียจะทำการประเมินผล โดยการตัดเก็บข่าวที่ได้ ตัดเก็บไว้ให้เป็นหมวดหมู่ตามรายชื่อหนังสือพิมพ์ เพื่อประเมินผลต่อไปว่าหนังสือพิมพ์ฉบับใดให้ความร่วมมือมากหรือน้อยเพียงใด แล้วนำมาสรุปปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเผยแพร่ข่าวแจกออกไป

การดำเนินงานเผยแพร่ข่าวแจกของโรงแรมเอเชียนั้นประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี โดยสื่อมวลชนได้ทำการเผยแพร่ข่าวแจกของทางโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันโดยสังเกตได้จากการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งการเผยแพร่ข่าว การมอบของขวัญ บัตรอวยพรในโอกาสพิเศษต่างๆ หรือการเชิญมาร่วมงานของทางโรงแรม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ประสบกับปัญหาบางประการเช่นเดียวกัน

ปัญหาต่างๆที่เป็นอุปสรรคต่อการเผยแพร่ข่าวแจกของฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเอเชียจะได้รับการแก้ไข และปรับปรุงก็จะช่วยการดำเนินงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และธุรกิจของโรงแรมเอเชียอีกด้วย ดังนั้นข้อเสนอแนะที่ได้นำมาเสนอ ณ ที่นี้มุ่งหวังที่จะให้การเผยแพร่ข่าวแจกและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเอเชียประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นต่างไปในอนาคต

1. ฝ่ายบริหารของทางโรงแรมควรจัดให้มีนโยบายในการฝึกฝนทักษะ ความรู้ และเทคนิคใหม่ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของทางโรงแรมในฐานะที่เป็นผู้ใช้สื่อมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สื่อมวลชนเป็นกลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่สื่อต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวแจกสามารถยอมรับสื่อที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้นำเสนอ และได้รับการเผยแพร่ต่อไปได้มากที่สุด การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงแรม

2. การดำเนินการเผยแพร่ข่าวแจกจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถ้าฝ่ายประชาสัมพันธ์มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งจะเอื้อต่อการจัดทำสื่อได้อย่างรวดเร็ว ฝ่ายบริหารของโรงแรมจะต้องให้ความสำคัญกับทั้งคนและเครื่องมืออย่างทัดเทียมกัน ในปัจจุบันฝ่ายประชาสัมพันธ์ยังขาดแคลนเครื่องมือที่ทันสมัยหลายๆ อย่าง เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร (FAX) หรือเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงต้องอาศัยเครื่องมือของฝ่ายอื่นๆ เป็นส่วนใหญ่ ทำให้สูญเสียเวลาในการจัดทำข่าวแจก โดยไม่จำเป็น ถึงกระนั้นก็ตาม เครื่องมือที่มีอยู่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ควรต้องตรวจตราดูแลให้เครื่องมืออยู่ในความสมบูรณ์อยู่เสมอ

3. สื่อมวลชนเป็นสื่อที่บังคับไม่ได้ ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะคาดหวังให้สื่อมวลชนลงข่าวสารของทางโรงแรมอย่างแน่นอนย่อมเป็นไปได้ แต่สื่อมวลชนนั้นเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง และมีผลกระทบต่อการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จึงต้องพยายามทำให้ข่าวแจกของตนได้รับการเผยแพร่ให้ได้ โดยใช้การทำสื่อมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งจะเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลในวงการสื่อมวลชน ถึงแม้ว่าปัจจุบันทางฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเอเชียจะมีการทำสื่อมวลชนสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว แต่ก็ควรได้ตรวจสอบว่าได้ทำอย่างทั่วถึงแล้วหรือไม่ รวมทั้งหาโอกาสตอบแทนสื่อมวลชนด้วยวิธีการที่เหมาะสม ตามโอกาสพิเศษต่างๆ มากยิ่งขึ้น โดยจะต้องไม่ลืมว่า การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนได้เท่ากับว่าสามารถควบคุมสื่อมวลชนได้ในระดับหนึ่ง เพราะสื่อมวลชนก็จะให้ความร่วมมืออันดีในการเผยแพร่ข่าวแจก หรือหากได้ข่าวที่ผิดพลาด สื่อมวลชนก็สามารถตรวจสอบกับทางโรงแรมก่อนที่จะเผยแพร่ข่าวสารออกไป

4. จัดวางขั้นตอนการเผยแพร่ข่าวแจกของฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ขั้นตอนการหาข้อมูล การทำข่าว การเผยแพร่ข่าว และการประเมินผลทุกๆ ขั้นตอนควรดำเนินการได้ตรงตามกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ผู้บริหารของโรงแรมจะต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจถึงความสำคัญของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ว่า พวกเขามีส่วนร่วมอยู่กับความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ทั้งนี้โดยทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ของทางโรงแรมให้ประชาชนได้เข้าใจและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของทางโรงแรม ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์เข้าใจเป็นอย่างดีแล้วก็จะสามารถเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายและพนักงานภายในโรงแรมได้เข้าใจด้วยเช่นกัน

ข่าวแจกที่ดีมิได้เป็นเพียงแค่สื่อประเภทหนึ่งขององค์กรธุรกิจที่ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กร หากแต่ข่าวแจกถือได้ว่าเป็นเสมือน “ดาบสองคม” เพราะข่าวที่แจกมีคุณภาพ มีคุณค่าของข่าวเพียงพอย่อมบ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในทางตรงกันข้ามข่าวแจกที่ขาดองค์ประกอบของข่าวที่ดี ไม่เหมาะสมต่อการเผยแพร่ และไม่มีคุณภาพย่อมแสดงให้เห็นสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไปทราบว่าคุณภาพประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้นขอความรู้ ความสามารถในการทำงาน

สำหรับโรงแรมเอเชีย ข่าวแจกได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานเผยแพร่ข่าวสารของฝ่ายโรงแรมไปยังสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดมา และแน่นอนว่าข่าวแจกได้เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้โรงแรมเอเชียสามารถดำเนินกิจการมาได้จนถึงปัจจุบัน ด้วยความร่วมมือของสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดี