

## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย มีการเติบโต และพัฒนาขึ้นตามลำดับ เนื่องจากหน่วยงานธุรกิจ บริษัทต่างๆ ให้ความสนใจ และหันมาใช้บริการจากบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นมืออาชีพทางด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีบทบาทคอยให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงขององค์กร พร้อมทั้งเป็นตัวแทนในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานธุรกิจกับสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่ กระจายข่าวสารการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้นๆ สู่สาธารณชน

บริษัทคอมมิวนิเคชั่นส์ คอนซัลติง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (ซีซีไอ) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านที่ปรึกษาประชาสัมพันธ์ขนาดเล็ก และดำเนินธุรกิจการประชาสัมพันธ์เฉพาะด้าน คือ เฉพาะกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น จากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในช่วงกลางปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก งบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ถูกลดลง ผู้บริหารของบริษัทลูกค้า มักจะทำการตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะหน้า แทนที่จะใช้แผนดำเนินการระยะยาว เพื่อลดค่าใช้จ่าย ซีซีไอจึงต้องสร้างความตระหนักให้เกิดแก่ลูกค้าว่า บริษัทฯ จะสามารถดำเนินกิจการด้านการประชาสัมพันธ์ให้คุ้มค่ากับจำนวนงบประมาณที่ต้องเสียไป

นอกจากนี้ บริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ หลายแห่ง สูญเสียลูกค้าในกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค การเงิน และอสังหาริมทรัพย์ไปมาก จึงหันมาให้บริการกับธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพื่อทดแทนลูกค้าเดิม ส่งผลกระทบต่อซีซีไอ ที่ดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์เฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียว จึงทำให้มีการแข่งขันสูงมากขึ้น ซึ่งแต่ก่อนซีซีไอจะมีคู่แข่งเพียง 2-3 รายเท่านั้น ดังนั้น ซีซีไอจะต้องสรรหากลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับบริษัทฯ ต่อไป

แสดงให้เห็นว่า ซีซีไอเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถ มีทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อสร้างความมั่นใจให้เกิดแก่บริษัทลูกค้า

ซีซีไอยังคงพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความชำนาญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานประชาสัมพันธ์สูงสุด เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เป็นที่ยอมรับของบริษัทลูกค้า รวมไปถึงสื่อมวลชน และก้าวเข้าสู่บริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ระดับแนวหน้าของประเทศไทยต่อไป

เหนือสิ่งอื่นใด บริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ จะต้องมีการจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ในวิชาชีพของตนเองอย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรี และมีความน่าเชื่อถืออยู่ในตนเองด้วย รวมทั้งจะต้องแสดงฝีมือให้ประจักษ์ชัดแจ้งสมกับตำแหน่งการเป็นที่ปรึกษา มิเช่นนั้นแล้ว ก็คงจะดำเนินธุรกิจนี้ได้ไม่นานนัก จำนวนบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีมากมายในปัจจุบัน อาจจะลดน้อยลงไป คงเหลือแต่บริษัทที่สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ปรึกษาด้านประชาสัมพันธ์ได้อย่างมืออาชีพเท่านั้น ซึ่งทั้งหมดนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่จะคำนึงถึง และเห็นความสำคัญของวิชาชีพตน

ศจำนักหอสมุด