

บทที่ 11

การประชาสัมพันธ์สำหรับองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร

องค์กรที่ไม่หวังผลกำไรนั้น จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือหรือให้บริการแก่สมาชิกหรือบุคคลทั่วไป อาจจะแบ่งได้เป็นประเภทต่างๆ ที่สำคัญมีดังนี้

- สมาคมและสหภาพแรงงาน
- องค์กรสาธารณกุศลและมูลนิธิ
- สถาบันการศึกษา
- โรงพยาบาล
- สถาบันทางศาสนา

กลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

องค์กรที่ไม่หวังผลกำไรจะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนหลายกลุ่ม ที่สำคัญก็มี

คณะกรรมการบริหาร (Board of Directors)

คณะกรรมการบริหารจะรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารองค์กร จะเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงาน คณะกรรมการส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้มีชื่อเสียงในวงการต่างๆ เช่น วงการสังคม ฆานาคาร การศึกษา แรงงาน ศาสนาและอื่นๆ เพราะการเป็นผู้มีชื่อเสียงจะทำให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และโดยทั่วไปคณะกรรมการจะได้มาจากการเลือกตั้งซึ่งมักจะมีกำหนดเวลาการเลือกตั้งไว้ เช่น ปีละครั้ง เป็นต้น

ในบางองค์กรที่คณะกรรมการส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มิงานประจำทำอยู่แล้วหรือไม่มีความสามารถทางด้านประชาสัมพันธ์เพียงพอ ก็อาจมีการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์เข้ามาเป็นคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานด้านนี้

พนักงานประจำ (Staff)

พนักงานประจำเป็นพนักงานที่องค์กรต้องเสี้ยค่าจ้างเพื่อให้เข้ามาทำงานภายในสำนักงาน มักจะมีจำนวนไม่มากนักในแต่ละองค์กร หน้าที่ของพนักงานเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับ การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่ เพราะงานที่ทำงานจะเกี่ยวกับการติดต่อกับกลุ่มคน เช่น คณะ กรรมการบริหาร อาสาสมัคร เป็นต้น

สมาชิก (Members)

สมาชิกเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานโครงการประชาสัมพันธ์ถ้าได้รับการบอกกล่าวและใจที่เหมาะสม ในการติดต่อกับสมาชิกนี้ องค์กรจะต้องมีการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ สำหรับสื่อที่จะใช้นั้น นอกจากจะใช้การพบปะกันเป็นประจำแล้วสื่อทางสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว นิตยสาร ฯลฯ ก็ควรนำมาใช้ได้

ผู้รับบริการ (Recipient or client)

ในองค์กรประเภทสมาคม ผู้รับบริการก็คือสมาชิกขององค์กรนั่นเอง แต่ใน องค์กรสาธารณกุศลและอื่นๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ด้อยโอกาสในสังคม เช่นผู้ยากจน ไร้ญาติขาดมิตร ทูพพลภาพ และอื่นๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือในการดำรงชีพในสังคมหรือชุมชนนั้น

อาสาสมัคร (Volunteers)

อาสาสมัครในองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ก็เปรียบเหมือนพนักงานขององค์กร ธุรกิจนั่นเอง ผู้ที่อาสาเข้ามาทำงานนั้นก็มาได้หลายสาเหตุ เช่น ต้องการทำตนให้เป็นประโยชน์ ต่อสังคม เพื่อนหรือผู้บังคับบัญชาหรือต้องการเป็นผู้มีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น อย่างไรก็ตามบุคคลเหล่านี้ก็ต้องการให้สังคมยอมรับถึงบทบาทของตน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีกิจกรรม เพื่อแสดงถึงการยอมรับความสำคัญของบุคคลกลุ่มนี้ เช่นการจัดงานวันอาสาสมัคร การคิด ประเกาศชื่อ ฯลฯ

ผู้บริจาค (Givers)

ผู้บริจาคเป็นบุคคลที่บริจาคเงินหรือทรัพย์สินให้กับองค์การประเภทนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ องค์การที่ไม่หวังผลกำไรก็ยังต้องติดต่อกับองค์การธุรกิจ สื่อมวลชน องค์การที่ไม่หวังผลกำไรด้วยกันเอง รัฐบาลและชุมชนด้วย

ด้วยเหตุที่องค์การประเภทนี้ต้องติดต่อกับบุคคลหลายกลุ่ม การนำหลักการประชาสัมพันธ์มาใช้เพื่อให้กลุ่มคนต่างๆ มีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อสถาบัน จะเป็นผลให้องค์การได้รับความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงานมากขึ้น

ข้อแตกต่างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การธุรกิจ และองค์การที่ไม่หวังผลกำไร

แม้ว่าองค์การทั้งสองประเภทนี้ จะสามารถนำหลักและเทคนิคการประชาสัมพันธ์มาใช้ได้ แต่ในการดำเนินงานก็ยังมีข้อแตกต่างที่สำคัญ คือ

1. ด้วยเหตุที่วัตถุประสงค์หรือนโยบายการดำเนินงานขององค์การทั้งสองประเภทนี้แตกต่างกัน ดังนั้นแม้ว่าหลักและเทคนิคการประชาสัมพันธ์จะเหมือนกัน แต่วิธีการที่นำไปใช้อาจแตกต่างกันได้ นั่นคือ วิธีการที่ใช้ได้ผลกับองค์การธุรกิจอาจใช้ไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้ผลเท่าที่ควรเมื่อนำมาใช้กับองค์การที่ไม่หวังผลกำไร หรือในทางตรงกันข้ามวิธีการที่ใช้ในองค์การธุรกิจไม่ได้ผล อาจนำมาใช้แล้วได้ผลดีในองค์การที่ไม่หวังผลกำไรก็ได้

2. องค์การที่ไม่หวังผลกำไร จะมีโอกาสใช้การประชาสัมพันธ์ได้มากกว่าองค์การธุรกิจ เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานที่เป็นการบริการหรือเพื่อสร้างเสริมสวัสดิภาพในสังคมให้ดีขึ้น จึงมักจะได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน รัฐบาล และอื่นๆ มากกว่าการดำเนินงานของธุรกิจ

3. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การสองประเภทนี้แตกต่างกัน จึงก่อปัญหาให้กับบุคคลที่เคยทำงานในองค์การธุรกิจแล้วเปลี่ยนมาทำงานในองค์การ สาธารณกุศล หรือคนที่เคยทำงานสาธารณกุศล แล้วเปลี่ยนไปทำงานในองค์การธุรกิจ ทั้งนี้ก็เพราะโดยทั่วไปธุรกิจจะมีงบประมาณการประชาสัมพันธ์มากกว่าองค์การสาธารณกุศล คนที่เคยทำงานด้านประชา

สัมพันธ์ในองค์การธุรกิจก็จะเคยชินกับการใช้งบประมาณจำนวนมาก เมื่อไปทำงานในองค์การ สาธารณกุศลก็อาจเป็นผลให้เงินไม่พอใช้ได้ ตรงข้ามกับคนที่เคยทำงานในองค์การสาธารณกุศลที่ มีงบประมาณจำกัด ก็จะเคยชินกับการดำเนินงานอย่างประหยัด แต่เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ ธุรกิจก็จะเป็นผลให้มีเงินเหลือใช้ ซึ่งอาจถือว่าใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การที่ไม่หวังผลกำไร อาจเลือกใช้เครื่องมือการประชาสัมพันธ์ได้ทุกประเภท ตามทรัพยากรที่มีและความเหมาะสมกับงานที่ทำ คือใช้ได้ ทั้งจดหมาย คู่มือ แผ่นพับ รายงานประจำปี รูปภาพ เอกสารข่าว วารสาร โปสเตอร์ วิทยู โทรทัศน์ การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนา การอภิปราย ตลอดจนการจัดงานพิเศษต่างๆ เช่น การจัดแข่งม้าหรือแข่งขันกอล์ฟการกุศล การจัดฉายภาพยนตร์เพื่อการกุศล การจัดรายการพิเศษ ทางสถานีโทรทัศน์ ฯลฯ

สมาคมและสหภาพแรงงาน

สมาคม (Association)

สมาคมอาจแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สมาคมการค้า (Trade Association) และสมาคมทางอาชีพ (Professional Association) ความแตกต่างระหว่างสมาคมสองประเภทนี้ก็คือ ลักษณะของสมาชิก กล่าวคือ สมาชิกของสมาคมการค้าส่วนใหญ่จะเป็นในรูปของบริษัทจำกัด เช่น สมาคมพ่อค้าข้าวแห่งประเทศไทย สมาคมโฆษณาธุรกิจแห่งประเทศไทย แต่สมาคมทาง อาชีพนั้นสมาชิกจะเป็นบุคคลที่ประกอบวิชาชีพเดียวกันหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง เช่น สมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

จำนวนสมาคมที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้ก็เพราะแต่ละบุคคลแต่ละบริษัทพบว่า ชีวิตของเขาหรือความเป็นไปของบริษัทจะถูกกำหนดโดยประชาชาติ ดังนั้นเขาจึงต้องการความช่วยเหลือจากสมาคม ในการชี้แจงและต่อรองกับกลุ่มคนต่างๆ จึงมีการ จัดตั้งและสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมเพิ่มขึ้น ทำให้สมาคมมีบทบาทในสังคมมากขึ้น

ขนาดของแต่ละสมาคมก็แตกต่างกัน บางสมาคมมีขอบข่ายการทำงานกว้างขวาง ทั่วประเทศในขณะที่บางสมาคมดำเนินงานเฉพาะภาคหนึ่งหรือเขตหนึ่งเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สมาคมไม่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อซื้อหรือขายสินค้า แต่ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมหรือรักษาผลประโยชน์ของ

สมาชิก เช่น บางสมาคมตั้งขึ้นเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของอุตสาหกรรม บางสมาคมตั้งขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพหรืออุตสาหกรรม บางสมาคมตั้งเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในชุมชน ฯลฯ สมาคมแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามอาจสรุปวัตถุประสงค์ของสมาคมทั่วไปได้ ดังต่อไปนี้¹

1. เพื่อจัดหาข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก
2. เพื่อการขยายตัวของสมาคม โดยการรับสมาชิกใหม่
3. เพื่อประสานความคิดของสมาชิกเพื่อให้อยู่ในสถานะที่ดี
4. เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมหรือวิชาชีพนั้นๆ
5. เพื่อให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นหรือการกระทำของรัฐบาล
6. เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการ
7. เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนและต่อสู้กับการเผยแพร่ข่าวที่เป็นเท็จ
8. เพื่อฝึกอบรมและจัด โครงการทางการศึกษาให้กับสมาชิก
9. เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางสังคมและให้การสนับสนุน โครงการบริการประชาชน
10. เพื่อส่งเสริมให้มีพฤติกรรมที่ประชาชนยอมรับ ในกลุ่มสมาชิกเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและเพื่อขจัดกฎข้อบังคับที่ไม่เหมาะสมของรัฐบาล

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ อาจสรุปหน้าที่หรือกิจกรรมที่สมาคมพึงกระทำได้ ดังต่อไปนี้

1. หน้าที่การให้บริการสมาชิก สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการรับบริการในด้านต่างๆ จากสมาคม เช่น ต้องการให้สมาคมเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ซึ่งที่ปรึกษาจะต้องให้คำแนะนำที่จะเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ฯลฯ หน้าที่การให้บริการแก่สมาชิกนี้ อาจแยกได้เป็น

- 1.1 การเก็บรวบรวม คำเนินงานทางสถิติ ตลอดจนการวิจัยเพื่อปรับปรุงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา ต้นทุน การขนส่ง การประกันภัย มาตรฐานสินค้า ฯลฯ แล้วแจ้งให้สมาชิกได้ทราบเป็นประจำเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

1.2 การให้คำแนะนำรวมถึงการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของสมาชิก อาทิ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับตลาดต่างประเทศ วิธีการส่งออก แนวโน้มธุรกิจในอนาคต ตลอดจนวิธีการปฏิบัติทางบัญชี กฎหมายและด้านภาษีอากร เป็นต้น ส่วนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของสมาชิก ก็มี การจัดพิมพ์เอกสาร หรือ ภาพยนตร์เผยแพร่แก่บุคคลที่สนใจทั่วไปและให้แก่สมาชิกเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลภายนอกที่มีต่อกิจกรรมของอุตสาหกรรมนี้ หรือจัดทำโฆษณาที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การจัดงานแสดงต่างๆ การประกวดแข่งขันชิงรางวัล การจัดประชุมพบปะและอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมนั้น ได้ดีขึ้น

1.3 การจัดให้มีโครงการฝึกอบรมด้านวิชาการให้กับสมาชิก เพื่อสมาชิกจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร

2. หน้าที่การเป็นตัวแทนให้กับเหล่าสมาชิกหรืออุตสาหกรรมในการติดต่อทั้งแบบเป็นทางการและกึ่งทางการในการทำสัญญาตกลงกับบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชน หน่วยงานรัฐบาลทุกระดับชั้น เป็นต้น การเป็นตัวแทนนี้สมาคมจะต้องทำโดยคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันของเหล่าสมาชิกเป็นสำคัญ

นอกจากนี้สมาคมจะต้องทำหน้าที่ในการที่จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจซึ่งกันและกันและขยายความร่วมมือในระหว่างสมาชิกด้วย ซึ่งจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อสมาคมดำเนินการต่างๆที่จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่ก่อประโยชน์ให้แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกที่เป็นคู่แข่งกัน ถ้าสมาชิกมีความเข้าใจและร่วมมือกันอย่างดี ก็จะทำให้ภาพพจน์ของสมาชิกในสายตาของประชาชนภายนอกดีและทำให้สมาคมมีความสามารถในการต่อรองกับหน่วยงานภายนอกได้มากขึ้น ในการนี้สมาคมอาจกำหนดจรรยาบรรณและข้อบังคับให้สมาชิกปฏิบัติตามได้

3. การหาสมาชิกใหม่เป็นหน้าที่อีกประการหนึ่งที่สมาคมจะพึงปฏิบัติเพราะความมั่นคงของสมาคมขึ้นกับความสามารถที่จะพูดกับทุกบริษัทหรือบุคคลในอุตสาหกรรมหรือวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งทุกๆ สมาคมก็ต้องการจะให้สมาชิกยอมรับมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าสมาคมมีสมาชิกมาก ก็จะทำให้มีอิทธิพลต่อวงการอุตสาหกรรมนั้นมากขึ้น นอกจากนี้รายได้ส่วนใหญ่ของสมาคมที่จะใช้ในการดำเนินงานก็มาจากค่าธรรมเนียมที่สมาคมเรียกเก็บจากสมาชิก ถ้ามีสมาชิกมาก สมาคมก็มีรายได้มากขึ้นทำให้สามารถดำเนิน โครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกได้มากขึ้นด้วย

ทั้งนี้เพราะบริการที่แต่ละสมาคมจัดขึ้นจะเป็นสิ่งสำคัญต่อจำนวนสมาชิกของแต่ละสมาคม นั่นคือ ถ้าสมาคมให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกได้มากก็จะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสมาคมไม่อาจให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกหรือไม่อาจทำให้สมาชิกพอใจได้ ก็จะเป็นผลให้สมาคมต้องเสียนสมาชิกไป อันจะทำให้รายได้ของสมาคมลดลงด้วย

การดำเนินงานของสมาคม

กิจกรรมของสมาคมจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เช่น

- ประชาชนทั่วไป การติดต่อกับประชาชนทั่วไปก็เพื่อแจ้งข่าวสารที่คนทั่วไปควรทราบ หรือเพื่อชี้แจงแก้ไขความเข้าใจผิดให้คนทั่วไปมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ฯลฯ

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปรึกษาหารือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับที่รัฐจะบังคับใช้ หรือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของสมาคม ฯลฯ

- สมาชิก ในการเผยแพร่ข้อเท็จจริง วิชาการและกฎหมายที่ควรทราบ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังติดต่อกับ ผู้ถือหุ้นของบริษัทสมาชิก พนักงานของบริษัทสมาชิก

สื่อมวลชน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ที่สมาคมต้องทำเป็นกิจกรรมทางด้านประชาสัมพันธ์เสียส่วนใหญ่ แต่เดิมนั้นสมาคมต่างๆ ไม่สนใจที่จะนำการประชาสัมพันธ์ที่มีระบบมาใช้ จนกระทั่งมีสมาคมหนึ่งได้ทดลองนำหลักการประชาสัมพันธ์มาใช้และบังเกิดผลดี เป็นเหตุให้สมาคมอื่นๆ หันมาใช้การประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จนถึงปัจจุบัน สมาคมต่างๆ ก็เห็นคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์หรือประสบการณ์ทางด้านประชาสัมพันธ์เป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของผู้บริหารงานสมาคม

การที่สมาคมเป็นแหล่งกลางการประชาสัมพันธ์สำหรับอุตสาหกรรมหนึ่ง จะให้ผลดีกว่าการที่แต่ละบริษัทในอุตสาหกรรมนั้นทำการประชาสัมพันธ์เอง ก็ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้²

1. สมาคมสามารถพูดเพื่ออุตสาหกรรมโดยรวมได้และสามารถแยกงานของแต่ละบริษัทออกจากงานของสมาคมได้ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

2. ความคิดเห็นและความช่วยเหลือของสมาคมจะได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนมากกว่าความคิดเห็นหรือข้อเสนอของแต่ละบริษัท ซึ่งมักจะถูกมองไปในลักษณะที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของแต่ละองค์กรมากกว่าอุตสาหกรรมโดยรวม

3. สมาคมใหญ่ๆ จะมีฐานะการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ที่จะใช้ประโยชน์ในการวางแผนและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสมาคมมากกว่า เช่น การสร้างภาพยนตร์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมเผยแพร่ การจัดงานแสดงด้านต่างๆ การประชุมทางวิชาการ เป็นต้น

สำหรับงานประชาสัมพันธ์ที่สมาคมต้องปฏิบัตินั้น สมาคมด้านการประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย (The Public Relations Society of America-PRSA) ได้กำหนดกิจกรรม 12 ประการที่สมาคมควรปฏิบัติเป็นประจำไว้ดังต่อไปนี้³

1. การจัดเตรียมและเผยแพร่เอกสาร ภาพยนตร์และโสตทัศนูปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆและเพื่อการศึกษา
2. การให้เงินสนับสนุนในการจัดประชุม สัมมนาและงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ
3. การดำเนินงานติดต่อกับรัฐบาลตลอดจนอธิบายชี้แจงกฎหมายหรือข้อกำหนดของหน่วยงานของรัฐให้สมาชิกทราบ
4. การรวบรวมและจัดพิมพ์ข้อมูลสถิติที่สำคัญเผยแพร่
5. การจัดเตรียมและกระจายข่าวและวัสดุที่เกี่ยวข้องไปให้สื่อมวลชน
6. การจัดทำกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะ
7. การกำหนดหลักเกณฑ์และจรรยาบรรณให้สมาชิกปฏิบัติ
8. การเผยแพร่มาตรฐานของรัฐบาลและหน่วยงานอื่นๆ ให้สมาชิกทราบ
9. การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์ สังคม และเศรษฐกิจ
10. จัดทำโฆษณาสถาบันและ/หรือการโฆษณาสินค้าในนามของอุตสาหกรรมและสินค้าของอุตสาหกรรมหรือในนามของผู้ประกอบวิชาชีพหรือ ธุรกิจประเภทนั้น หรือในทางส่งเสริมในเรื่องที่เกี่ยวกับการสาธารณสุขความปลอดภัยและสวัสดิสงเคราะห์

11. ดำเนินการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
12. ทำการส่งเสริมการป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดภายในอุตสาหกรรมหรือระหว่างประชาชนด้วยกัน

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสมาคม ก็สามารถนำขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์มาใช้ได้ นั่นคือ ผู้บริหารสมาคมจะต้องจัดให้มีการวิจัยเพื่อหาข้อเท็จจริงและข้อมูลอื่นๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการแล้วก็จะมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย การเลือก เนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การเลือกสื่อหรือเครื่องมือที่จะใช้นี้จะขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมาย ข่าวดสารและงบประมาณที่มีอยู่ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ วิจารณ์และความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินการ จากนั้นจึงเป็นการดำเนินงานตามโครงการที่กำหนดไว้ แล้วก็จะต้องมีการติดตามผลงานเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานตลอดจนข้อบกพร่องในการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนครั้งต่อไป

สำหรับปัญหาทางการประชาสัมพันธ์ของสมาคม ที่สำคัญมีดังนี้

1. การรักษาไว้ซึ่งการสนับสนุนทางการเงิน ด้วยเหตุที่รายได้ส่วนใหญ่ของสมาคมได้มาจาก ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากสมาชิกเป็นรายปี ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละสมาคม สมาคมจึงพยายามที่จะรักษาและเพิ่มจำนวนสมาชิกเพื่อให้มีรายได้ประจำในจำนวนที่ค่อนข้างแน่นอน ส่วนผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกก็หวังที่จะได้รับประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ถ้าสมาคมเสนอที่จะให้ประโยชน์แก่สมาชิกไว้มากแต่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือสมาชิกเห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์จากการเป็นสมาชิกตามที่คาดไว้ก็จะบอกเลิกการเป็นสมาชิก อันจะทำให้สมาคมเสียรายได้ไป ดังนั้น ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อหาสมาชิกใหม่ สมาคมควรเสนอเฉพาะโครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของสมาคมและสมาคมสามารถทำได้จริงและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกเท่านั้น

2. การดำเนินงานโครงการ เพราะเหตุที่สมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานประจำทำอยู่แล้ว ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะมาบริหารงานโครงการได้เต็มที่หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการบริหารโครงการ ดังนั้นถ้าจะให้งานของสมาคมได้ผลและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก สมาคมจึงจำเป็นต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินงานของสมาคมตามที่คณะกรรมการบริหารสมาคมเป็นผู้กำหนด

นโยบายให้ ในกรณีนี้ปัญหาของผู้บริหารโครงการ คือ จะต้องเสนอแผนงานให้คณะกรรมการบริหารเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการ ถ้าสามารถเสนอแผนงานได้ดี โอกาสที่คณะกรรมการบริหารสมาคมจะให้ความเห็นชอบก็มีมากตามไปด้วย แต่ถ้าไม่สามารถอธิบายชี้แจงให้คณะกรรมการบริหารเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการต่างๆได้ ผู้บริหารจะพบว่าคณะกรรมการไม่ให้ความสนใจโครงการเลย ส่วนการที่จะดำเนินงานให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกนั้นทั้งผู้บริหารโครงการและคณะกรรมการบริหาร จะต้องมีการติดต่อปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด

3. การประเมินโครงการ โครงการจะได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่จะต้องมีการประเมินผล อย่างไรก็ดี สมาคมควรจะมีการชี้แจงให้สมาชิกทราบว่าโครงการแต่ละโครงการจะทำอะไรบ้างและจะวัดผลกันอย่างไร การให้ข้อมูลแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้สมาชิกทราบว่าสมาคมกำลังทำอะไรอยู่ โดยวิธีการใด ซึ่งจะเป็นผลให้สมาชิกให้ความร่วมมือสนับสนุนเพิ่มขึ้น สำหรับการให้ข้อมูลแก่สมาชิกนั้น จะให้โดยวิธีใด ก็ขึ้นกับกิจกรรมด้านประชาสัมพันธ์เป็นสำคัญ

สหภาพแรงงาน (Labor Unions)

องค์การอีกประเภทหนึ่งที่คล้ายคลึงกับสมาคมก็คือสหภาพแรงงานซึ่งจำนวนของสหภาพแรงงานในประเทศไทยในปัจจุบันก็มีอยู่ไม่น้อย แต่สหภาพแรงงานจะมีปัญหาทางด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างจากสมาคมทั่วไป ก็เพราะการกระทำต่างๆ ของสหภาพแรงงานมักจะปรากฏเป็นข่าวที่สื่อมวลชนให้ความสนใจและภาพลักษณ์ของสหภาพแรงงานในสายตาของประชาชนทั่วไปที่มีได้เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน ก็ไม่ค่อยดีนัก เนื่องจากคนมักจะมองการกระทำของสหภาพแรงงานว่าเป็นผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งที่ได้รับประโยชน์บนความทุกข์ยากของสังคม นั่นคือเมื่อสหภาพแรงงานซึ่งเป็นฝ่ายที่เรียกร้องต้องการให้เพิ่มเงินเดือนหรือต้องการผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มขึ้น ความต้องการเหล่านี้จะปรากฏเป็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ ธุรกิจก็มักจะตอบว่าไม่สามารถดำเนินการให้ได้ด้วยเหตุผลอะไรแต่ก็จะเป็นข่าวน้อยกว่า และถ้ามีการสไตรด์เกิดขึ้น ความไม่สะดวกต่างๆ ก็จะเกิดขึ้นกับประชาชนทั่วไป ทำให้เป็นข่าวครึกโครมมากขึ้น หรือหากมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้น ก็จะกลายเป็นข่าวพาดหัวหนังสือพิมพ์ไปอีก จนในที่สุด เมื่อการ สไตรด์บรรลุผล คือฝ่ายธุรกิจยินยอมที่จะให้ตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานหรือตามที่ประนีประนอมกัน บริษัทก็จะเพิ่มราคาสินค้าซึ่งกลายเป็นภาระของสังคม การที่ราคาสินค้าเพิ่มขึ้นก็จะกลับเป็นข่าวอีกครั้ง การกระทำเหล่านี้ของสหภาพแรงงานจึงไม่ได้รับความเห็นใจเท่า

ที่ควรจากคนทั่วไป ทั้งๆ ที่ในช่วงภาวะเงินเฟ้อสภาพแรงงานอาจมีความจำเป็นที่จะต้องขอเพิ่มค่าแรงเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ก็ตาม ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของสภาพแรงงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการเผยแพร่ข่าวสารข้อเท็จจริงของสภาพแรงงานนั้นมิได้มีการเตรียมงาน เตรียมข้อความที่จะแถลงต่อสื่อมวลชนไว้ล่วงหน้า มักจะเป็นการตอบข้อซักถาม หรือชี้แจงอย่างทันทีทันใด ซึ่งผิดกับการกระทำของธุรกิจ ที่ก่อนจะมีการเผยแพร่ข่าวสารใดๆ จะต้องมีการประชุมตกลงกันเพื่อจัดเตรียมข้อความที่จะแถลงต่อสื่อมวลชนไว้ล่วงหน้าทำให้ภาพลักษณ์ของฝ่ายนายจ้างในสายตาของคนทั่วไปดีกว่าสภาพแรงงาน ขณะที่ฝ่ายธุรกิจเห็นคุณค่าของการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เต็มใจและยินดีที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นสำหรับสิ่งที่มีคุณค่าต่อธุรกิจ แต่ฝ่ายสภาพแรงงานนั้นบ่อยครั้งที่ปฏิเสธการจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ยกเว้นในกรณีที่สมาชิกส่วนใหญ่เรียกร้อง และอัตราค่าจ้างก็มักจะต่ำกว่าอัตราปกติ ทำให้ไม่เป็นที่พอใจให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านประชาสัมพันธ์เข้ามาทำงานให้ นอกจากนี้สภาพแรงงานควรตระหนักว่าในสังคมที่มีความซับซ้อน และได้รับอิทธิพลจากเหตุการณ์ต่างๆ ทั่วโลกนั้น อาจทำให้คาดคะเนได้ว่า รัฐบาลอาจเข้ามาเกี่ยวข้องแทรกแซงได้ในหลายๆ กรณี ดังนั้นการได้รับความสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปจึงเป็นสิ่งสำคัญของสภาพแรงงาน

องค์การสาธารณกุศลและมูลนิธิ

องค์การประเภทนี้ได้แก่ สภากาชาดไทย สถาบันมะเร็งแห่งชาติ มูลนิธิช่วยเด็กปัญญาอ่อน โสสະมูลนิธิแห่งประเทศไทย และองค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การต่อสู้กับโรคร้ายชนิดใดชนิดหนึ่ง ศาสนา หรือกิจกรรมการกุศลต่างๆ ลักษณะสำคัญขององค์การประเภทนี้คือ องค์การจะดำรงและดำเนินกิจการไปได้ก็เพราะมีผู้สละเวลาและทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นอย่างไรก็ตาม มูลนิธิก็ยังคงแตกต่างจากองค์การสาธารณกุศลทั่วไป ตรงที่ว่า มูลนิธิเป็นองค์การที่มีผู้บริจาคเงินทุนเพื่อก่อตั้งจำนวนหนึ่ง ผู้บริจาคมักจะเป็น บุคคลหนึ่งหรือครอบครัวหนึ่งก็ได้ เพื่อให้นำไปหารายได้แล้วนำดอกผลที่ได้มาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และในบางครั้งอาจมีผู้บริจาคเพิ่มเติมอีกก็ได้ มูลนิธิบางแห่งมีวัตถุประสงค์กว้างมาก เช่น มูลนิธิฟอร์ดที่บริจาคเงินแก่ทุกกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่มูลนิธิบางแห่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน เช่น มูลนิธิสงเคราะห์คนชรา ก็มีการใช้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของคนชราเท่านั้น เป็นต้น

ด้วยเหตุที่ จำนวนขององค์การประเภทนี้มีมากและแต่ละแห่งก็มีวัตถุประสงค์และ การดำเนินการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชน ทัวไปได้ทราบถึง วัตถุประสงค์และกิจกรรมขององค์การนั้น เพื่อประชาชนจะได้ให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรม ขององค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะการที่คนทั่วไปจะให้ความสนใจร่วมมืออยู่เสมอ นั้น หน่วยงานจะ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีคือ มีพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสาร และใช้วิธีการประชา สัมพันธ์สมัยใหม่ ที่จะทำให้คนเข้าใจและสนใจที่จะเข้าร่วม โครงการไม่ว่าจะเป็นการบริจาคเงิน หรือ การเข้าร่วมทำงาน

สำหรับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การประเภทนี้ ก็มี การเพิ่มหรือจัดหาทุน การเผยแพร่วัตถุประสงค์ นโยบายการปฏิบัติต่อมหาชน การศึกษาทัศนคติ ของประชาชนที่มีต่อองค์การหรือโครงการ การแก้ไขความเข้าใจผิดและการตอบข้อวิจารณ์เกี่ยว กับนโยบายและการปฏิบัติ นอกจากนี้ก็มี การชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจถึงบริการขององค์การ การ ชักชวนให้คนทั่วไปเข้าร่วมในกิจกรรม การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การ ฯลฯ

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การประเภทนี้ ก็เหมือนกับองค์การอื่นๆ ก็จะต้องมีการวิจัย การวางแผน การติดต่อสื่อสารและการประเมินผล สื่อที่อาจเลือกใช้ในการ สร้างความสัมพันธ์ภายใน ก็มี คู่มือการทำงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน วารสาร บทความ วิทยูและภาพยนตร์ การประชุม ฯลฯ ส่วนเครื่องมือที่ใช้เพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอกก็มี สิ่งพิมพ์ ต่างๆ ภาพยนตร์ วิทยูและโทรทัศน์ การพูดในที่สาธารณะ การประชุมสัมมนา การโฆษณา และการจัดงานพิเศษ เป็นต้น ในการดำเนินงานขององค์การประเภทนี้มักจะได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือจากองค์การธุรกิจหรือสมาคมต่างๆ โดยธุรกิจหรือสมาคมต่างๆ อาจจัดส่งผู้ที่มีความ สามารถทางด้านการศึกษาสัมพันธ์ หรือบริจาคเงินและทรัพย์สินต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนิน งาน ฯลฯ นอกจากนี้ สื่อมวลชน ก็ยินดีที่จะเผยแพร่ข่าวสารหรือกิจกรรมขององค์การเหล่านี้ให้ มหาชนทราบอยู่เสมอ

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การสาธารณกุศลและมูลนิธิอาจ เกิด ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการบริหาร จากที่ทราบกันแล้วว่า คณะกรรมการบริหารจะมีการ เปลี่ยนแปลงกันเป็นประจำ ดังนั้น จึงอาจเป็นไปได้ว่า จะมีคณะกรรมการบางคนไม่ เข้าใจหรือไม่

รู้เรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่างๆ ขององค์การดีพอ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานได้ คือ อาจเผยแพร่ข้อมูลที่ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดต่อสถาบันได้ การแก้ปัญหานี้ทำได้โดยจัดให้มีการพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายในระหว่างคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ก็ควรมีการจัดทำคู่มือให้กับคณะกรรมการบริหารด้วย ในคู่มือนี้ควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ และข้อมูลอื่นๆ ที่เห็นว่าจำเป็น นอกจากนี้ก็ควรมี รายชื่อคณะกรรมการ รายชื่อสมาชิกหรืออาสาสมัคร งบประมาณปัจจุบัน ตัวอย่างคำถามที่คนทั่วไปนิยมถามเป็นประจำพร้อมทั้งแนวการตอบปัญหาเหล่านั้นด้วย ถ้าคณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเป็นอย่างดีก็จะทำให้มีผู้ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

2. อาสาสมัคร ปัญหาที่เกี่ยวกับอาสาสมัครก็คล้ายคลึงกับปัญหาที่เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหาร นั่นคือ ผู้ที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครนั้นเข้ามาทำงานด้วยเหตุผลต่างๆ กันจึงไม่อาจแน่ใจได้ว่า ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และกิจกรรมต่างๆ ขององค์การดีเพียงพอ ความไม่เข้าใจนี้ อาจทำให้เกิดความเฉื่อยชา ละเลยไม่สนใจที่จะทำงาน หรือให้ข้อมูลที่ผิดพลาดแก่คนภายนอกอันจะเป็นผลเสียแก่องค์การได้ ปัญหานี้อาจแก้ไขได้โดยจัดให้มีการศึกษาอบรมเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบายตลอดจนเทคนิคการติดต่อสื่อสาร หรืออาจจัดให้มีการพบปะประชุมปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจะช่วยให้มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารเรื่องราวต่างๆ ขององค์การ ไปยังบุคคลภายนอกได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. เงินทุนที่จะใช้ในการดำเนินงาน ส่วนหนึ่งจะได้มาจากเงินบริจาค ผู้ที่จะบริจาค นั้นจะต้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างดีก่อนจึงจะบริจาค ผู้บริจาครายใหญ่มีความสำคัญต่อองค์การแต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ควรละเลยผู้บริจาครายย่อย องค์การควรมีการเผยแพร่เป้าหมายและข่าวสารขององค์การให้ผู้บริจาคทราบอยู่เสมอ เงินอีกส่วนหนึ่งจะได้มาจาก โครงการจัดหาทุน ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการที่จะก่อให้เกิดผลกำไร เช่น การขายสินค้าหรือจัดงานต่างๆ ซึ่งการที่คนจะให้ความร่วมมือในโครงการเหล่านี้ ก็จะต้องทราบวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างดีก่อน ในบางครั้ง องค์การอาจจะถูกโจมตีหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงาน ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะไม่มีการชี้แจงให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างเต็มที่

สถาบันการศึกษา

สถานศึกษา อาจแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ โรงเรียน และวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย

โรงเรียน (School)

โรงเรียนไม่ว่าจะเป็นระดับประถมหรือมัธยมศึกษา มีหน้าที่ในการให้การศึกษาและอบรมแก่เยาวชนในสังคมนั้นๆ หน้าที่ในการอบรมปลูกฝังสิ่งที่ดีงามให้กับเยาวชนนั้นได้ทวีความสำคัญมากขึ้นเพราะในปัจจุบันพ่อแม่ของเด็กจะต้องออกไปทำงานนอกบ้านกันมากขึ้นจนไม่มีเวลาเพียงพอที่จะให้ความสนใจต่อเด็กได้มากนัก อย่างไรก็ตามปัจจุบันคนทั่วไปก็เริ่มเสื่อมคลายความเชื่อถือที่มีต่อโรงเรียนลงไปมาก สาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ในการดำเนินงานของโรงเรียนจะต้องติดต่อกับกลุ่มชนหลายกลุ่มอาทิ ครู-อาจารย์ ผู้ปกครอง นักเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ชุมชน ฯลฯ ในการดำเนินงานนี้ประโยชน์ของฝ่ายหนึ่งอาจเป็นภาระของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในโรงเรียนมากขึ้นในการติดต่อกับกลุ่มชนต่างๆ อาจทำโดย การติดต่อเป็นส่วนตัว หรือการใช้สื่อต่างๆ เข้าช่วยก็ได้ สำหรับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนอาจสรุปได้ดังนี้ คือ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ปกครอง ชุมชน ฯลฯ ทราบและเข้าใจถึงผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน อันจะก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือช่วยเหลือโรงเรียนในการดูแลควขันเกี่ยวกับการเรียนการสอนและความประพฤติของนักเรียน ตลอดจนเพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและยอมรับว่า โรงเรียนเป็นแหล่งกลางของการศึกษาหาความรู้ อีกแหล่งหนึ่งด้วย

ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์ที่โรงเรียนต้องประสบในการดำเนินงานที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ถ้าเป็นโรงเรียนของรัฐ เงินทุนส่วนใหญ่ จะได้มาจากภาษีอากรที่รัฐบาลจัดสรรให้ ถ้าเป็นโรงเรียนเอกชน เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานก็ได้มาจากค่าบำรุงและค่าเล่าเรียนที่เรียกเก็บจากนักเรียน อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน โรงเรียนต้องการเงินที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็น ครู ต้องการเงินเดือนเพิ่มขึ้น ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารสถานที่เพิ่มขึ้น การที่มีจำนวนนักเรียนมาก

ขึ้น ก็ทำให้ต้องการครูและอาคารสถานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ก็มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีก ดังนั้นโรงเรียนจึงควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ครูและกลุ่มคนอื่นๆ ทราบเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของโรงเรียน และต้องมีการชี้แจงให้ผู้ปกครอง รัฐบาลและคนทั่วไปทราบว่าเงินที่โรงเรียนเรียกเก็บจากนักเรียนนั้น จำแนกเป็นค่าใช้จ่ายด้านใดบ้าง จำนวนเท่าไร และเงินที่ได้มานั้นโรงเรียนจะนำไปใช้ในทางใดบ้าง

2. หลักสูตรการเรียนการสอน ก็มีปัญหาเพราะในบางครั้ง ผู้ปกครองนักเรียนจะมีความต้องการที่ขัดแย้งกับโรงเรียนในเรื่องวิชาที่สอน วิธีการสอนและตำราที่ใช้ ฯลฯ ปัญหานี้ก็อาจแก้ไขโดยการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบถึงหลักสูตรของโรงเรียน วิธีการสอนตลอดจนให้รายละเอียดที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปกครองของนักเรียนพิจารณาล่วงหน้าและควรมีการรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคม

3. คุณภาพของการสอน ในปัจจุบัน จำนวนนักเรียนมีมากขึ้น วิชาที่จะสอนก็เพิ่มขึ้น ชั่วโมงการสอนเพิ่มขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันถึงคุณภาพในการเรียนการสอน เพราะปัจจุบันมักจะพบว่า เด็กที่เรียนจบการศึกษาภาคบังคับ ยังอ่านหรือเขียนหนังสือได้ไม่ดีเท่าที่ควรซึ่งทำให้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาโดยตลอด ดังนั้นโรงเรียนจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพการสอนให้ดีขึ้นและควรชี้แจงให้สังคมทราบถึงวิธีการที่จะดำเนินการด้วย นอกจากนี้ก็อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับนักเรียน วินัยหรือการลงโทษ ฯลฯ

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (Colleges and Universities)

ปัจจุบัน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย เช่น ปัญหาการเพิ่มขึ้นของประชากร ปัญหาเกี่ยวกับการที่มีผู้ต้องการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ต้องรับนักศึกษามากขึ้น ในอดีตการศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่มีความสำคัญเท่าทุกวันนี้ เพราะผู้ที่เข้าเรียนในระดับนี้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบัน คนทั่วไปก็ชอบที่จะเสียค่าใช้จ่ายสูง เพราะเห็นว่าการศึกษาในระดับนี้สร้างโอกาสในการทำงานให้ดีขึ้น พ่อแม่ผู้ปกครองก็ต้องการให้ลูกหลานเข้าเรียนในระดับนี้มากขึ้น

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนหลายๆ กลุ่มเช่นนักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ รัฐบาล สื่อมวลชน ธุรกิจ ชุมชน ฯลฯ แต่ละกลุ่มก็มีความสำคัญต่อ

การดำเนินงานด้วยกันทั้งสิ้น ในการดำเนินงานติดต่อกับบุคคลเหล่านี้ก็จะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ สำหรับปัญหาที่สำคัญ ก็มีดังต่อไปนี้

1. เงินที่ใช้ในการดำเนินงาน ถ้าเป็นวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ เงินทุนส่วนหนึ่งจะได้มาจากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ บางส่วนจะได้มาจากค่าใช้จ่ายต่างๆที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยเรียกเก็บจากนักศึกษา เป็นค่าบำรุงสถาบัน ค่าหน่วยกิต ฯลฯ มหาวิทยาลัยบางแห่งอาจมีรายได้จากการให้นักศัลยแพทย์มาใช้ทรัพย์สิน อาคารหรือบริการของสถาบันนั้น ก็ได้ ส่วนวิทยาลัยเอกชน เงินทุนจะได้มาจากค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บจากนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ปัญหานี้ก็เช่นเดียวกับปัญหาเรื่องเงินที่จะใช้ในการดำเนินงานของโรงเรียน ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาจึงเป็นไปในทำนองเดียวกัน

2. การเรียนการสอน ปัจจุบัน นักศึกษามีจำนวนมากขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนมากขึ้น เช่น ปัญหานักศึกษาขาดความใกล้ชิดกับอาจารย์ผู้สอนการวิพากษ์วิจารณ์อาจารย์ผู้สอนและวิธีการสอน การไม่ให้นักศึกษามีส่วนในการประเมินการสอนและอื่นๆที่จะมีผลต่อคุณภาพการสอน บางปัญหาเป็นเรื่องของนโยบายที่เกิดขึ้นจากการขาดการติดต่อสื่อสารแบบสองทางอย่างแท้จริง ซึ่งถ้าสถาบันจัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีเพียงพอก็อาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายที่สำคัญได้

3. การรับนักศึกษา ในสถาบันบางแห่งจะมีการกำหนดสิทธิหรือคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเรียนไว้ ในเรื่องนี้จะต้องมีการเผยแพร่ให้นักศึกษา ผู้ปกครองและคนทั่วไป ทราบถึงเหตุผลและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติเช่นนั้นด้วย

4. เสรีภาพในทางการศึกษา อาจารย์ผู้สอนควรมีสติที่จะสอนตามวิธีการที่เขาเห็นว่าเหมาะสม แต่ก็ไม่ควรที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรือความไม่พอใจแก่สังคม ในเรื่องนี้สถาบันก็ควรมีการชี้แจงเผยแพร่ให้คนทั่วไปเชื่อว่า เสรีภาพในการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น

5. บทบาทของวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน บทบาทของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเป็นที่สงสัยของคนหลายๆ ฝ่ายในเรื่องต่างๆ เช่น การศึกษาในระดับนี้ดีพอหรือยัง สถานศึกษาควรให้โอกาสแก่คนที่ทำงานแล้วได้เข้าเรียนมากขึ้น สถาบันการศึกษาควรเปิดโอกาสให้คนที่มีคุณสมบัติเข้าเรียนได้ทุกคนมิใช่จำกัดเฉพาะคนบางกลุ่ม การศึกษาในระดับนี้จำเป็นหรือไม่ที่ต้องเรียนหลังจากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทันที การศึกษาในสถาบันระดับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชีวิตหรือเพื่อเตรียมตัวออกไปทำงาน ฯลฯ ถ้าถามเหล่านี้ อาจารย์ นักศึกษา

ผู้ปกครองและคนทั่วไปมักจะถามกันอยู่เสมอ แต่ปัญหาเรื่องบทบาทที่สำคัญ คือ คนทั่วไปเห็นว่า มหาวิทยาลัยไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมือง ในการแก้ปัญหาเรื่องบทบาท สถาบันควรศึกษา ถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและควรมีการอธิบายชี้แจงถึงเหตุผลในทาง ปฏิบัติเช่นนั้น และควรจะมีการศึกษาว่าคนทั่วไปเข้าใจและยอมรับนโยบายนั้นมากน้อยเพียงไร

จากปัญหาต่างๆ จะเห็นได้ว่า วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต้องใช้วิธีการประชา สัมพันธ์เข้าช่วยในการแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามยังไม่มีวิธีการแก้ปัญหาที่แน่นอนเป็นที่ยอมรับกันทั่ว ไป

โรงพยาบาล (Hospitals)

โรงพยาบาลถือเป็นสถาบันที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เพราะการดำเนินงานมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อบริการสังคม และในอดีตโรงพยาบาลส่วนใหญ่ มักจะก่อตั้งโดย สถาบันทาง ศาสนา รัฐบาล องค์การสาธารณกุศล เป็นต้น

สำหรับวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลปัจจุบัน ก็คือ เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ต้องการ เช่น เป็นศูนย์กลางในการรักษาโรคทางสมอง ฯ และเพื่อส่งเสริมให้มีผู้มา ใช้บริการให้มากขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดย การเผยแพร่เรื่องราวต่างๆ อาทิ การดูแลรักษา การให้ บริการด้วยการป้องกันสุขภาพ ฯลฯ

ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลนั้น ปัญหาที่โรงพยาบาลจะต้องประสบอยู่เสมอ ก็คือ การที่ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้โรงพยาบาลต้องมีการขยายตัวตามไปด้วยเพื่อจะ ได้ให้บริการได้เพียงพอ แต่การขยายตัวของโรงพยาบาลก็ขึ้นกับเงินทุน ซึ่งถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐ เงินส่วนหนึ่งก็จะได้จากภาษีอากร และในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรง พยาบาลก็สูงขึ้นมาก ทำให้ความสามารถในการรับคนไข้ก็ยังมีน้อยอยู่ เป็นผลให้มีรายชื่อผู้ที่รอเข้า โรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก การที่มีผู้ป่วยจำนวนมากขึ้นนี้ทำให้อัตราการรับคนไข้เข้าออกของโรง พยาบาลสูงตามไปด้วย นั่นคือ คนไข้จะอยู่โรงพยาบาลได้น้อยวัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ค่าบริการ ที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับได้มีการพัฒนาวิธีการรักษาให้ดีขึ้นด้วย

เมื่อผู้ป่วยต้องเข้าโรงพยาบาล ทั้งผู้ป่วยเองและญาติมิตรจะมีสภาพจิตใจที่ไม่ปกติ นัก เพราะในบางครั้ง การดำเนินงานของโรงพยาบาลอาจมีข้อผิดพลาดจนทำให้คนไข้เสียชีวิต ซึ่ง จะก่อให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างโรงพยาบาลกับญาติผู้ป่วยและสื่อมวลชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องใน

ลักษณะที่ต้องการซื้อเท็จจริงเกี่ยวกับความผิดพลาดนั้นเพื่อนำไปเผยแพร่ให้สังคมรับรู้ การกระทำของสื่อมวลชนในลักษณะเช่นนี้ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของโรงพยาบาลมากนัก เพื่อแก้ปัญหานี้โรงพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มคน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดเป้าหมาย วิธีการและทางเลือกในการดำเนินงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มคนภายในทุกฝ่ายทราบ ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บังเกิดผลตามที่ต้องการ

ในการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลนั้น กลุ่มเป้าหมายภายในก็มี แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน และคนไข้ในที่โรงพยาบาลต้องดำเนินงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ให้ได้โดยใช้สื่อหรือกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมพบปะ ป้ายประกาศ วารสาร การจัดสร้างห้องสมุดหรือโรงภาพยนตร์ภายในโรงพยาบาล เป็นต้น ส่วนกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เช่น ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน ฯ ก็สามารถสร้างความสัมพันธ์โดยใช้สื่อและกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้บริการทางการแพทย์แก่ชุมชน บริการโทรศัพท์สายด่วน การจัดสร้างเว็บไซต์ เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย วิธีการดำเนินงาน โรคภัยต่างๆ และวิธีการป้องกันรักษา ความก้าวหน้าหรือรายงานวิจัยทางการแพทย์ เป็นต้น

สถาบันทางศาสนา

กิจกรรมที่สำคัญของสถาบันทางศาสนา ก็คือ การเผยแพร่และดึงดูดใจให้ ผู้สนใจ ผู้ศรัทธาและคนทั่วไปรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับศาสนาในทางที่ดี และเข้าร่วมใน กิจกรรมทางศาสนา ตลอดจนกระทำในสิ่งที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและโลก การดำเนินกิจกรรมเหล่านี้จะต้องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ แต่วัดวาอารามต่างๆ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญ สนใจ หลักและวิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีระบบเท่าที่ควร ยังมุ่งใช้การบอกเล่าต่อๆ กันเป็นสำคัญ แม้ว่าวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นวิธีการที่ได้ผลที่ดีที่สุด แต่ในปัจจุบัน โลกมีประชากรเพิ่มขึ้น ความใกล้ชิดระหว่างกันมีน้อยลง ดังนั้น โครงการต่างๆ ของสถาบันทางศาสนา ก็อาจใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตเข้าช่วย ในการเผยแพร่หลักธรรม ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ได้ ซึ่งจะทำให้เข้าถึงคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งสำคัญในการประชาสัมพันธ์ของสถาบันศาสนา คือ

1. การจัดการโครงการประชาสัมพันธ์ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของสถาบันนั้นๆ ซึ่งอาจเป็น เจ้าอาวาส หรือคณะกรรมการบริหารวัด ก็ได้ ในการกำหนดโครงการประชาสัมพันธ์ ควรได้มีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน เมื่อดำเนินการแล้วก็ควรจะมีการประเมินผลการทำงานว่า มีข้อบกพร่องอะไร เพื่อจะใช้ประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไปด้วย

2. การจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการ โครงการบางอย่างต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก เช่น การบูรณะซ่อมแซมปฏิสังขรณ์อุโบสถ ฯลฯ สถาบันศาสนาก็จะต้องดำเนินการติดต่อชี้แจงอธิบายให้คนทั่วไปทราบถึงวัตถุประสงค์ จำนวนเงินที่ต้องการ และรายละเอียดอื่นๆ อย่างชัดเจน จึงจะได้รับความร่วมมือสนับสนุนอย่างดี ซึ่งในการเผยแพร่นี้ สื่อมวลชนต่างๆ ก็ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง

3. การจัดตั้งศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุที่เวลาเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เมื่อมีการดำเนินงานไปแล้วมีปัญหาหรืออุปสรรคหรือมีผู้ต้องการทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรืออื่นๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการนี้ สถาบันศาสนา จึงต้องมีการจัดตั้งศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ ที่คนกลุ่มต่างๆ ต้องการทราบเกี่ยวกับองค์การโครงการ หรือวิธีการต่างๆ แล้วแจ้งให้คนทั่วไปทราบ

เชิงอรรถ บทที่ 11

¹ Scott M. Cutlip and Allen H. Center, **Effective Public Relations**, 5th edition, Prentice – Hall, Inc., New Jersey, 1978, p. 456 – 457.

² Sam Black, **Practical Public Relations**, 4th edition, Pitman Publishing, 1976, p. 138.

³ Op cit, p.457.



พิมพ์ที่... สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Ramkhamhaeng University Press.