

การประชาสัมพันธ์สำหรับองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร

องค์กรที่ไม่หวังผลกำไรนั้น จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือหรือให้บริการแก่สมาชิก หรือบุคคลทั่วไป อาจจะแบ่งได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- สมาคมและสหภาพแรงงาน
- องค์กรสาธารณกุศลและมูลนิธิ
- สถาบันการศึกษา
- โรงพยาบาล
- สถาบันทางศาสนา

กลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

องค์กรที่ไม่หวังผลกำไรจะต้องติดต่อกับกลุ่มคนหลายกลุ่ม ที่สำคัญมี คณะกรรมการบริหาร (Board of Directors)

คณะกรรมการบริหารจะรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารขององค์กร จะเป็นผู้กำหนด นโยบายและแนวทางในการดำเนินงาน คณะกรรมการส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้มีชื่อเสียงใน วงการต่าง ๆ เช่น วงการสังคม ชนาคกร การศึกษา แรงงาน ศาสนาและอื่น ๆ เพราะการเป็นผู้มีชื่อเสียงจะทำให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และโดยทั่วไป คณะกรรมการจะได้อำนาจจากการเลือกตั้งซึ่งมักจะมีกำหนดเวลาการเลือกตั้งไว้ เช่น ปีละครั้ง เป็นต้น

ในบางองค์กรที่คณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานประจำทำอยู่แล้วหรือไม่มี ความสามารถทางด้านการประชาสัมพันธ์เพียงพอ ก็อาจมีการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ เข้ามาเป็นคณะกรรมการควย

พนักงานประจำ (Staff)

พนักงานประจำเป็นพนักงานที่องค์กรต้องเสียค่าจ้างเพื่อให้เข้ามาทำงานภายใน สำนักงาน มักจะมีจำนวนไม่มากนักในแต่ละองค์กร พนักงานของพนักงานเหล่านี้จะเกี่ยวข้อง

กับการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่ เพราะงานที่ท่าจะเกี่ยวกับการติดต่อกับกลุ่มคน เช่น คณะกรรมการบริหาร อาสาสมัคร เป็นต้น

สมาชิก (Members)

สมาชิกเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานโครงการประชาสัมพันธ์ ถ้าได้รับการบอกกล่าวและเข้าใจที่เหมาะสม ในการติดต่อกับสมาชิกนี้ องค์การจะต้องมีการวางแผน และดำเนินงานอย่างรอบคอบสำหรับสื่อที่จะใช้นั้น นอกจากจะใช้การพบปะกันเป็นประจำแล้ว สื่อทางสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว นิตยสาร ฯลฯ ก็ควรนำมาใช้ได้

ผู้รับบริการ (Recipient or Client)

ในองค์การประเภทสมาคม ผู้รับบริการก็คือสมาชิกขององค์การนั่นเอง แต่ในองค์การสาธารณกุศลและอื่น ๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ยากจน ไร้ญาติขาดมิตร หุพทสภาพ และอื่น ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือในการดำรงชีพในสังคมหรือชุมชนนั้น

อาสาสมัคร (Volunteers)

อาสาสมัครในองค์การที่ไม่หวังผลกำไร ก็เปรียบเหมือนพนักงานขององค์การธุรกิจนั่นเอง ผู้ที่อาสาเข้ามาทำงานนั้นก็มาได้จากหลายสาเหตุ เช่น ต้องการทำคนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อนหรือผู้บังคับบัญชาหรือ หรือต้องการเป็นผู้มีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น

ผู้บริจาค (Givers)

เป็นบุคคลที่บริจาคเงินหรือทรัพย์สินให้กับองค์การประเภทนี้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ ก็ยังต้องติดต่อกับองค์การธุรกิจ สื่อมวลชน องค์การที่ไม่หวังผลกำไรด้วยกันเอง รัฐบาลและชุมชนด้วย

ด้วยเหตุที่องค์การประเภทนี้ต้องติดต่อกับบุคคลหลายกลุ่ม ทำให้ต้องนำหลักการประชาสัมพันธ์มาใช้เพื่อให้กลุ่มคนต่าง ๆ มีความรู้และความเข้าใจอันดีต่อสถาบัน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์การได้รับความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงาน

ข้อแตกต่างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การธุรกิจและองค์การที่ไม่หวังผลกำไร

แม้ว่าองค์การทั้ง 2 ประเภทนี้ จะสามารถนำหลักและเทคนิคการประชาสัมพันธ์มาใช้ได้ แต่ในการดำเนินงานก็ยังมีข้อแตกต่างที่สำคัญ คือ

1. ในเรื่องวัตถุประสงค์หรือนโยบายการดำเนินงานขององค์การ 2 ประเภทนี้ แตกต่างกัน ดังนั้นแม้ว่าหลักและเทคนิคการประชาสัมพันธ์จะเหมือนกัน แต่วิธีการที่นำไปใช้อาจแตกต่างกันได้ นั่นคือ วิธีการที่ไร้ประโยชน์ขององค์การธุรกิจอาจไร้ไม่ได้ หรือไร้ไม่ได้ผลเท่าที่ควร เมื่อนำมาใช้กับองค์การที่ไม่หวังผลกำไร หรือในทางตรงกันข้าม วิธีการที่ไร้ในองค์การธุรกิจไม่ไร้ผล อาจนำมาใช้แล้วได้ผลดีในองค์การที่ไม่หวังก็ได้

2. องค์การที่ไม่หวังผลกำไร จะมีโอกาสใช้การประชาสัมพันธ์ได้มากกว่าองค์การธุรกิจ เพราะการดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือสังคม มักจะได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน รัฐบาล และอื่น ๆ มากกว่าการดำเนินงานของธุรกิจ

3. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ 2 ประเภทนี้แตกต่างกัน จึงก่อปัญหาให้กับบุคคลที่เคยทำงานในองค์การธุรกิจ แล้วเปลี่ยนมาทำงานในองค์การสาธารณกุศล หรือคนที่เคยทำงานสาธารณกุศล แล้วเปลี่ยนไปทำงานในองค์การธุรกิจ ทั้งนี้ก็เพราะโดยทั่วไปธุรกิจจะมีงบประมาณการประชาสัมพันธ์มากกว่าองค์การสาธารณกุศล คนที่เคยทำงานด้านประชาสัมพันธ์ในองค์การธุรกิจก็จะเคยชินกับการใช้งบประมาณ

จำนวนมาก เมื่อไปทำงานในองค์การสาธารณกุศลก็อาจเป็นขอใ้เงินไม่พอใช้ได้ ตรงข้ามกับคนที่เคยทำงานในองค์การสาธารณกุศล ที่มีงบประมาณจำกัด ก็จะเคยชินกับการดำเนินงานอย่างประหยัด แต่เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การธุรกิจก็จะเป็นขอใ้มีเงินเหลือใช้ซึ่งอาจเป็นการใช้ทรัพยากรไม่ได้เต็มที่ก็ได้

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การที่ไม่หวังผลกำไร อาจเลือกใช้เครื่องมือการประชาสัมพันธ์ได้ทุกประเภท ตามทรัพยากรที่มีและความเหมาะสมกับงานที่ทำ คือใช้ได้ทั้งจดหมาย คู่มือแผ่นพับ รายงานประจำปี รูปภาพ เอกสารข่าว วารสาร โปสเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ การจกันิทรรศการ การประชุมสัมมนา การอภิปราย ตลอดจนการจกังานพิเศษต่าง ๆ เช่น การจกัแข่งม้าหรือแข่งขันกอล์ฟการกุศล การจกัฉายภาพยนตร์เพื่อการกุศล การจกัรายการพิเศษทางสถานีโทรทัศน์ ฯลฯ

สมาคมและสหภาพแรงงาน

สมาคม (Association)

สมาคมอาจแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สมาคมการค้า (Trade Association) และสมาคมทางอาชีพ (Professional Association) ความแตกต่างระหว่างสมาคมสองประเภทนี้ก็คือ สมาคมการค้า สมาชิกส่วนใหญ่จะเป็นในรูปของบริษัทจำกัด แต่สมาคมทางอาชีพนั้นสมาชิกจะเป็นบุคคลที่ประกอบวิชาชีพเดียวกันเป็นส่วนใหญ่

จำนวนสมาคมที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ก็เพราะแต่ละบุคคลแต่ละบริษัทพบว่า ชีวิตของเขาหรือความเป็นไปของบริษัทจะถูกกำหนดโดยประชาคม ดังนั้นเขาจึงต้องการความช่วยเหลือจากสมาคม ในการจกัแจ้งและต่อรองกับกลุ่มชนต่าง ๆ จึงมีการจกัตั้งและสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมเพิ่มขึ้น ทำให้สมาคมมีบทบาทในสังคมมากขึ้น

ขนาดของแต่ละสมาคมก็แตกต่างกัน บางสมาคมมีขอบข่ายการทำงานกว้างขวางทั่วประเทศ ในขณะที่บางสมาคมดำเนินงานเฉพาะภาคหนึ่งหรือเขตหนึ่งเท่านั้น ตัวอย่างสมาคมก็มีสมาคมพ่อค้าชาวแห่งประเทศไทย สมาคมโฆษณาธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

สมาคมไม่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อซื้อหรือขายสินค้า แต่ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมหรือรักษาผลประโยชน์ของสมาชิก เช่น บางสมาคมตั้งขึ้นเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของอุตสาหกรรม บางสมาคมตั้งขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพหรืออุตสาหกรรม บางสมาคมตั้งเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในชุมชน ฯลฯ สมาคมแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามอาจสรุปวัตถุประสงค์ของสมาคมทั่วไป ได้ดังต่อไปนี้¹

1. เพื่อจัดหาข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก
2. เพื่อการขยายตัวของสมาคม โดยการรับสมัครสมาชิกใหม่
3. เพื่อประสานความคิดของสมาชิกเพื่อให้อยู่ในสถานะที่ดี
4. เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมหรือวิชาชีพนั้น ๆ
5. เพื่อให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นหรือการกระทำของรัฐบาล
6. เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการ
7. เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนและต่อสู้กับการเผยแพร่ข่าวเท็จ
8. เพื่อฝึกอบรมและจัดโครงการทางการศึกษาให้กับสมาชิก
9. เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางสังคมและให้การสนับสนุนโครงการบริการประชาชน
10. เพื่อส่งเสริมให้มีพฤติกรรมที่ประชาชนยอมรับ ในกลุ่มสมาชิกเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและเพื่อขจัดกฎข้อบังคับที่ไม่เหมาะสมของรัฐบาล

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

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ อาจสรุปหน้าที่หรือกิจกรรมที่สมาคมพึงกระทำได้ดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ให้บริการสมาชิก สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการรับบริการในร้านค้าต่าง ๆ จากสมาคม เช่น ต้องการให้สมาคมเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ซึ่งที่ปรึกษาจะต้องให้คำแนะนำที่จะเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ฯลฯ หน้าที่การให้บริการแก่สมาชิกนี้ อาจแยกได้เป็น

1.1 การเก็บรวบรวม ทำเนิงานทางสถิติ ตลอดจนการวิจัยเพื่อปรับปรุงร้านค้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา ต้นทุน การขนส่ง การประกันภัย มาตรฐานสินค้า ฯลฯ แล้วแจ้งให้สมาชิกได้ทราบเป็นประจำเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

1.2 การให้คำแนะนำและดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการค้าเนิงานของสมาชิก ก็มีกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับตลาดต่างประเทศ วิธีการส่งออก แนวโน้มธุรกิจในอนาคต ตลอดจนวิธีการปฏิบัติทางบัญชี กฎหมายและคำานภาษีอากร เป็นต้น ส่วนการค้าเนิงานเพื่อส่งเสริมการค้าเนิงานของสมาชิก ก็มี การจัดพิมพ์เอกสาร หรือ ภาพยนตร์ เผยแพร่แก่บุคคลที่สนใจทั่วไปและให้แก่สมาชิก เพื่อให้ทราบถึงความคึกคึกเห็นของบุคคลภายนอกที่มีกิจกรรมของอุตสาหกรรมนี้ หรือจัดทำโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม การจัดงานแสดงต่าง ๆ การประกวดแข่งขันชิงรางวัล การจัดประชุมพบปะและอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมนั้นดีขึ้น

1.3 การจัดให้มีโครงการฝึกอบรมคำานวิชาการให้กับสมาชิก เพื่อสมาชิกจะได้นำวิทยาการใหม่ ๆ ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องคการ

2. หน้าที่เป็นตัวแทนให้กับเหล่าสมาชิกหรืออุตสาหกรรมในการติดต่อกับแบบเป็นทางการและกึ่งทางการและในการทำสัญญาตกลงกับบุคคลภายนอก เช่น หนังสือพิมพ์ หน่วยงานรัฐบาลทุกระดับ เป็นต้น การเป็นตัวแทนนี้สมาคมจะต้องทำโดยคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันของเหล่าสมาชิกเป็นสำคัญ

นอกจากนี้สมาคมจะต้องทำหน้าที่ในการที่จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจซึ่งกันและกันและขยายความร่วมมือในระหว่างสมาชิกด้วยกัน ซึ่งจะเป็นไปได้ ก็ต่อเมื่อสมาคมดำเนินการที่จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกเท่าเทียมกัน ไม่ก่อประโยชน์ให้แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกที่เป็นคู่แข่งกัน ถ้าสมาชิกมีความเข้าใจและร่วมมือกันอย่างดี ก็จะทำให้ภาพพจน์ของสมาชิกในสายตาของประชาชนภายนอกดีและทำให้สมาคมมีความสามารถในการต่อรองกับหน่วยงานของรัฐได้มากขึ้น ในการนี้สมาคมอาจกำหนดจรรยาบรรณและข้อบังคับให้สมาชิกปฏิบัติตามได้

3. การหาสมาชิกใหม่เป็นหน้าที่อีกประการหนึ่งที่สมาคมจะพึงปฏิบัติ เพราะความมั่นคงของสมาคมขึ้นกับความสามารถที่จะผูกพันทุกบริษัทหรือบุคคลในอุตสาหกรรมหรือวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งทุก ๆ สมาคมก็ต้องการจะให้สมาชิกยอมรับมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าสมาคมมีสมาชิกมาก ก็จะทำให้มีอิทธิพลต่อวงการอุตสาหกรรมนั้นมากขึ้น นอกจากนี้รายได้ส่วนใหญ่ของสมาคมที่จะใช้ในการดำเนินงานก็มาจากค่าธรรมเนียมที่สมาคมเรียกเก็บจากสมาชิก ถ้ามีสมาชิกมาก สมาคมก็มีรายได้มากขึ้น ทำให้สามารถดำเนินโครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกได้มากขึ้นด้วย บริการที่แต่ละสมาคมจัดขึ้น จะเป็นสิ่งสำคัญต่อจำนวนสมาชิกของแต่ละสมาคม นั่นคือ ถ้าสมาคมให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกได้มากก็จะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้ผู้นิยมสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้น แต่ถ้ามสมาคมไม่อาจให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกหรือไม่อาจทำให้สมาชิกพอใจได้ ก็จะเป็นผลให้สมาคมต้องเสียสมาชิกไป ซึ่งทำให้รายได้ของสมาคมลดลงด้วย

กิจกรรมของสมาคมจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ก็มี

- ประชาชนทั่วไป การติดต่อกับประชาชนทั่วไปก็เพื่อแจ้งข่าวสารที่คนทั่วไปควรทราบ หรือเพื่อชี้แจงแก่ไขความเข้าใจผิด ฯลฯ

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปรึกษาหารือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับที่รัฐจะบังคับใช้หรือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของสมาคม ฯลฯ
- สมาชิก ในการเผยแพร่ข้อเท็จจริง วิชาการและกฎหมายที่ควรทราบ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังต้องติดต่อกับ ผู้ถือหุ้นของบริษัทสมาชิก พนักงานของบริษัทสมาชิก สื่อมวลชน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ของสมาคมเป็นกิจกรรมทางด้านประชาสัมพันธ์เสียส่วนใหญ่ แต่เดิมนั้น สมาคมต่าง ๆ ไม่สนใจที่จะนำการประชาสัมพันธ์ที่มีระบบมาใช้ จนกระทั่งมีสมาคมหนึ่งได้ทดลองนำหลักการประชาสัมพันธ์มาใช้ และบังเกิดผลดี เป็นเหตุให้สมาคมอื่น ๆ หันมาใช้การประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จนถึงปัจจุบัน สมาคมต่าง ๆ ก็เห็นคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์หรือประสพการณ์ ทางด้านประชาสัมพันธ์เป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของผู้บริหารงานสมาคม

การที่สมาคมเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์สำหรับอุตสาหกรรมหนึ่ง จะให้ผลดีกว่าการที่แต่ละบริษัทในอุตสาหกรรมนั้นทำการประชาสัมพันธ์เอง ก็ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้²

1. สมาคมสามารถพูดเพื่อทั้งอุตสาหกรรมได้และสามารถแยกงานของแต่ละบริษัทออกจากงานของสมาคมได้ อันจะทำให้ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
2. ความคิดเห็นและความช่วยเหลือของสมาคมจะได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนมากกว่า ความคิดเห็นหรือข้อเสนอของแต่ละบริษัท ซึ่งมักจะถูกมองไปในแง่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม

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

3. สมาคมใหญ่ ๆ จะมีฐานะการเงินและทรัพย์สินอื่น ๆ ที่จะใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสมาคมใดก็ตาม เช่น สามารถจัดสร้างภาพยนตร์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมเผยแพร่จัดงานแสดงกันต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับงานประชาสัมพันธ์ที่สมาคมต้องปฏิบัตินั้น The Public Relations Society of America (PRSA) ได้กำหนดกิจกรรม 12 ประการที่สมาคมควรปฏิบัติเป็นประจำไว้ดังต่อไปนี้³

1. การจัดเตรียมและเผยแพร่เอกสาร ภาพยนตร์และโสตทัศนูปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเทคนิคและเพื่อการศึกษา
2. การให้เงินอุดหนุนในการจัดประชุม สัมมนาและงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ
3. การดำเนินงานติดต่อกับรัฐบาลและอธิบายชี้แจงกฎหมายหรือข้อกำหนดของหน่วยงานของรัฐให้สมาชิกทราบ
4. การรวบรวมและจัดพิมพ์ข้อมูลสถิติที่สำคัญเผยแพร่
5. การจัดเตรียมและกระจายข่าวและวัสดุที่เกี่ยวข้องไปให้สื่อมวลชน
6. การจัดทำกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะ
7. การกำหนดหลักเกณฑ์และจรรยาบรรณให้สมาชิกปฏิบัติ
8. การเผยแพร่มาตรฐานของรัฐบาลและหน่วยงานอื่น ๆ ให้สมาชิกทราบ
9. การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยทั้งทางค่านวิทยาศาสตร์ สังคมและเศรษฐกิจ
10. จัดทำโฆษณาสถาบันและ/หรือการโฆษณาสินค้าในนามของอุตสาหกรรมและสินค้าของอุตสาหกรรมหรือในนามของผู้ประกอบวิชาชีพหรือธุรกิจประเภทนั้น หรือในทางส่งเสริมในเรื่องที่เกี่ยวกับ การสาธารณสุข ความปลอดภัยและสวัสดิสังเคราะห์

³ op oit, P.457

11. คำเนิงานการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
12. ทำการส่งเสริมการป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดภายในอุตสาหกรรมหรือระหว่างประชาชนด้วยกัน

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสมาคม ก็สามารถนำขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์มาปรับใช้ได้ นั่นคือ ผู้บริหารสมาคมจะต้องจัดให้มีการวิจัยเพื่อหาข้อเท็จจริงและข้อมูลอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการแล้ว ก็จะมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย การเลือกเนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การเลือกสื่อนี้จะขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย ราวสารและงบประมาณที่มีอยู่ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และวิจารณ์จากเขาช่วย จากนั้นจึงเป็นการดำเนินงานตามโครงการที่กำหนดไว้ แล้วก็จะต้องมีการติดตามผลงานเพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานได้ผลอย่างไร มีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนครั้งต่อ ๆ ไป

สำหรับปัญหาทางด้านการประชาสัมพันธ์ของสมาคม ก็มีเกี่ยวกับ

1. การรักษาไว้ซึ่งการสนับสนุนทางการเงิน ด้วยเหตุที่รายได้ส่วนใหญ่ของสมาคมได้มาจาก ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากสมาชิก เป็นรายปี ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละสมาคม สมาคมจึงพยายามที่จะรักษาและเพิ่มจำนวนสมาชิกเพื่อให้มีรายได้ประจำสม่ำเสมอ ส่วนผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก ก็หวังที่จะได้รับประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ถ้าสมาคมเสนอที่จะให้ประโยชน์แก่สมาชิกไว้มาก และไม่สามารถดำเนินการได้ หรือ สมาชิกเห็นว่า เขาไม่ได้รับประโยชน์จากการเป็นสมาชิกตามที่คาดไว้ เขาก็จะบอกเลิกการเป็นสมาชิก อันจะทำให้สมาคมเสียรายได้ไป ดังนั้น ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อหาสมาชิกใหม่ สมาคมควรเสนอเฉพาะโครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของสมาคมและสมาคมสามารถจะทำได้จริง และเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกเท่านั้น

2. การดำเนินงานโครงการ เพราะเหตุที่สมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานประจำทำอยู่แล้ว ไม่มีเวลาว่างพอที่จะมาบริหารงานโครงการได้เต็มที่ หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการบริหารโครงการ ดังนั้นถ้าจะให้งานของสมาคมได้ผลและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก สมาคมจึงจำเป็นต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินงานของสมาคม ที่คณะกรรมการบริหารสมาคมเป็นผู้กำหนดนโยบายให้ ในกรณีมีปัญหาของผู้บริหารโครงการ คือ จะต้องเสนอแผนงานให้คณะกรรมการบริหารเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการ ถ้าสามารถเสนอแผนงานได้ดี โอกาสที่คณะกรรมการบริหารสมาคมจะให้ความเห็นชอบก็มีมากตามไปด้วย แต่ถ้าทำไม่ได้ ผู้บริหารจะพบว่าคณะกรรมการไม่ให้ความสนใจโครงการเลย ส่วนการที่จะดำเนินงานให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกนั้นทั้งผู้บริหารโครงการและคณะกรรมการบริหาร จะต้องมีการติดต่อปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด

3. การประเมินโครงการ โครงการจะได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ จะต้องมีการประเมินผลอย่างไรก็ดี สมาคมควรจะมีการชี้แจงให้สมาชิกทราบว่าโครงการแต่ละโครงการจะทำอะไรบ้างและจะวัดผลกันอย่างไร ซึ่งการให้ข้อมูลแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้สมาชิกทราบว่าสมาคมกำลังทำอะไรอยู่ โดยวิธีการใด ซึ่งจะเป็นผลให้สมาชิกให้ความร่วมมือสนับสนุนเพิ่มขึ้นสำหรับการให้ข้อมูลแก่สมาชิกนั้น จะให้โดยวิธีใด ก็ขึ้นกับกิจกรรมด้านประชาสัมพันธ์เป็นสำคัญ

สหภาพแรงงาน (Labor Unions)

องค์การอีกประเภทหนึ่งที่คล้ายคลึงกับสมาคม ก็คือสหภาพแรงงาน ซึ่งจำนวนของสหภาพแรงงานในประเทศไทยในปัจจุบันก็มีอยู่ไม่น้อย แต่สหภาพแรงงานจะมีปัญหาทางความสัมพันธ์แตกต่างจากสมาคมทั่วไป ก็เพราะการกระทำต่าง ๆ ของสหภาพแรงงาน มักจะปรากฏเป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์เสมอและภาพพจน์ของสหภาพแรงงานในสายตาของประชาชนทั่วไปที่มีได้เป็นสมาชิก

ของสหภาพแรงงาน ก็ไม่เคยมีนักเคมีจะมองการกระทำของสหภาพแรงงานว่าเป็น
 ผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่ง ที่ได้รับประโยชน์บนความทุกข์ยากของสังคม นั่นคือ
 เมื่อมีการเรียกร้อง สหภาพแรงงานเป็นฝ่ายที่เรียกร้องทองด่าใส่เพิ่มเงินเดือน
 หรือต้องการลดตอบแทนหรือสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ความต้องการเหล่านี้จะปรากฏ
 เป็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ ฝ่ายบริษัท ก็มักจะตอบว่าไม่ให้ แต่ก็จะเป็นข่าวน้อยกว่า
 ถ้ามีการสไตรค์เกิดขึ้น ความไม่สะดวกต่าง ๆ ก็จะเกิดขึ้นกับประชาชนทั่วไป
 ทำให้เป็นข่าวครึกโครมมากขึ้น และถ้ามีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้น ก็จะกลายเป็น
 ข่าวภาคหัวหนังสือพิมพ์ไปอีก จนในที่สุด เมื่อการสไตรค์บรรลุผล คือฝ่ายบริหาร
 ยินยอมที่จะให้ตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานหรือตามที่ประนีประนอมกัน
 บริษัทก็จะเพิ่มราคาสินค้า ซึ่งเป็นภาระของสังคม การที่ราคาสินค้าเพิ่มขึ้น
 ก็จะถล่มเป็นข่าวอีกครั้ง การกระทำเหล่านี้ของสหภาพแรงงานมักจะไม่ได้ได้รับความ
 เห็นใจเท่าที่ควรจากคนทั่วไป ทั้ง ๆ ที่ในช่วงภาวะเงินเฟ้อเช่นนี้สหภาพแรงงาน
 อาจมีความจำเป็นที่จะต้องขอเพิ่มค่าแรงเพื่อให้อยู่รอดก็ตาม ที่เป็นเช่นนี้ ก็เนื่อง
 มาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของสหภาพแรงงาน ซึ่งจะเห็นได้จาก การเผยแพร่
 ข่าวสาร ข้อเท็จจริงของสหภาพแรงงาน นั้นมิได้มีการเตรียมงาน เตรียมข้อ
 ความที่จะแสดงข้อดีของวอววงหน้า มักจะเป็นการตอบข้อซักถามหรือชี้แจงอย่าง
 พันที่พันใจ ซึ่งขัดกับการกระทำของฝ่ายบริษัท ที่ก่อนจะมีการเผยแพร่ข่าวสารใด ๆ
 จะต้องมีการประชุมตกลงกันเพื่อจัดเตรียมข้อความที่จะแสดงข้อดีของวอววงหน้า
 ทำให้ภาพพจน์ของฝ่ายนายจ้างในสายตาของคนทั่วไปดีกว่าสหภาพแรงงาน ที่เป็นเช่นนี้
 ก็เพราะฝ่ายธุรกิจ เห็นคุณค่าของการติดต่อกับสื่อมวลชนกับประชาชน เคารพและยินดีที่จะจ่ายเงิน
 เพิ่มขึ้นสำหรับสิ่งที่มีคุณค่าของธุรกิจ แต่ฝ่ายสหภาพแรงงานนั้นบ่อยครั้งที่จะปฏิเสธการ
 จ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ยกเว้นในกรณีที่มีสมาชิกส่วนใหญ่เรียกร้อง และอัตราค่าจ้างก็มัก
 จะต่ำกว่าอัตราปกติ ซึ่งทำให้ไม่เป็นเหตุจูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถทางงาน
 ประชาสัมพันธ์เข้ามาทำงานในสหภาพแรงงาน และสหภาพแรงงานควรตระหนักว่า

ในสังคมบ้านเราที่มีความซับซ้อน และได้รับอิทธิพลจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั่วโลก นั้น อาจทำให้คาดคะเนได้ว่า รัฐบาลอาจเข้ามาเกี่ยวข้องกับแทรกแซงได้ในหลาย ๆ กรณี ดังนั้นการได้รับความสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปจึงเป็นสิ่งสำคัญของสหภาพแรงงาน

องค์การสาธารณกุศลและมูลนิธิ

องค์การประเภทนี้ ได้แก่ สภากาชาดไทย สถาบันพระมหากษัตริย์ มูลนิธิช่วยเด็กปัญญาอ่อน โสสสมูลนิธิแห่งประเทศไทย และองค์การอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การต่อสู้กับโรคร้ายชนิดใดชนิดหนึ่ง ศาสนา หรือกิจกรรมการกุศลต่าง ๆ ลักษณะสำคัญขององค์การประเภทนี้ คือ องค์การจะดำรงและดำเนินกิจการไปได้ก็เพราะมีผู้สละเวลาและทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น อย่างไรก็ตาม มูลนิธิก็ยังแตกต่างจากองค์การสาธารณกุศลทั่วไป ตรงที่ว่า มูลนิธิเป็นองค์การที่มีผู้บริจาคเงินทุนเพื่อก่อตั้งจำนวนหนึ่ง ผู้บริจาคมักจะเป็นบุคคลหนึ่งหรือครอบครัวหนึ่งก็ได้ เพื่อให้นำไปหารายได้แล้วนำดอกผลที่ได้มาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในบางครั้งอาจมีผู้บริจาคเพิ่มเติมอีกก็ได้ มูลนิธิบางแห่งมีวัตถุประสงค์กว้างมาก เช่น มูลนิธิฟอร์ดที่บริจาคเงินแก่ทุกกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่มูลนิธิบางแห่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน เช่น มูลนิธิสงเคราะห์คนชรา ก็มีภารกิจจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของคนชราเท่านั้น

ด้วยเหตุที่ จำนวนขององค์การประเภทนี้มีมาก และแต่ละแห่งก็มีวัตถุประสงค์ และการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์และกิจกรรมขององค์การนั้น เพื่อประชาชนจะได้ให้การร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมขององค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะการที่คนทั่วไปจะให้ความสนใจร่วมมือ อยู่เสมอนั้นหน่วยงานจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี คือ มีพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสาร และใช้วิธีการประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ ที่จะทำให้คนเข้าใจและสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการไม่ว่าจะเป็นการบริจาคเงิน หรือ การเข้าร่วมทำงาน

สำหรับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การประเภทนี้ ก็มีการเพิ่มหรือจัดหาทุน การตีความหมายของวัตถุประสงค์ นโยบายการปฏิบัติคอมทาส การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การหรือโครงการ การแก้ไขความเข้าใจผิด และการขอข้อวิจารณ์เกี่ยวกับนโยบายและการปฏิบัติ นอกจากนี้ก็มี การชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจถึงบริการขององค์การ การชักชวนให้คนทั่วไปเข้าร่วมในกิจกรรม การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในขององค์การ ฯลฯ

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การแบบนี้ ก็เหมือนกับองค์การอื่น ๆ คือจะต้องมีการวิจัยการวางแผน การติดต่อสื่อสารและการประเมินผล สื่อที่อาจเลือกใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ภายใน ก็มี คู่มือการทำงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน วารสาร บทความ วิหุญและภาพยนตร์ ฯลฯ ส่วนเครื่องมือที่ใช้เพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอก ก็มี สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ภาพยนตร์ วิหุญและโทรทัศน์ การพูดในที่สาธารณะ การประชุมสัมมนา การโฆษณา และการจัดงานพิเศษ เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินงานขององค์การประเภทนี้ มักจะได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากองค์การธุรกิจหรือสมาคมต่าง ๆ โดย ธุรกิจหรือสมาคมต่าง ๆ อาจจัดส่งผู้ที่มีความสามารถทางด้าน การประชาสัมพันธ์ หรือ บริจาคเงินทรัพย์สินต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ฯลฯ นอกจากนี้ สื่อมวลชน ก็ยินดีที่จะเผยแพร่ข่าวสารหรือกิจกรรมขององค์การเหล่านี้ให้ มนษานทราบอยู่เสมอ

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การสาธารณกุศลและมูลนิธินี้ ก็มีปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มคนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการบริหาร จากที่ทราบกันแล้วว่า คณะกรรมการบริหาร จะมีการเปลี่ยนแปลงกันเป็นประจำ ดังนั้น จึงอาจเป็นไปได้ว่า จะมีคณะกรรมการบางคนไม่เข้าใจหรือไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ขององค์การดีพอ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานได้ คือ อาจเผยแพร่ข่าวสารที่ทำให้ประชาชน เกิดความเข้าใจผิดคลอสดำเนินได้ การแก้ปัญหาเหล่านี้ทำได้โดย จัดให้มีการพบปะเพื่อ

แลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายในระหว่างคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ก็ควรมีการจัดทำคู่มือให้กับคณะกรรมการบริหารด้วย ในคู่มือนี้ควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เห็นว่าจำเป็น นอกจากนี้ก็ควรมี รายชื่อคณะกรรมการ รายชื่อสมาชิกหรืออาสาสมัคร งบประมาณปัจจุบัน ตัวอย่างคำถามที่คนทั่วไปชอบถาม เป็นประจำพร้อมทั้งแนวการตอบปัญหาเหล่านั้นด้วย ถ้าคณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเป็นอย่างดีก็จะทำให้มีผู้ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

2. อาสาสมัคร ปัญหาที่เกี่ยวกับอาสาสมัครก็คล้ายคลึงกับปัญหาที่เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหาร นั่นคือ ผู้ที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครนั้นเข้ามาทำงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ กันจึงไม่อาจแน่ใจได้ว่า ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การก็เพียงพอ ความไม่เข้าใจนี้ อาจทำให้เกิดความเฉื่อยชา ละเลยไม่สนใจที่จะทำงาน หรือให้ข้อมูลที่ผิดพลาดแก่คนภายนอก อันจะเป็นผลเสียแก่องค์การได้ ปัญหานี้อาจแก้ไขได้โดยจัดให้มีการศึกษาอบรมเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนเทคนิคการติดต่อสื่อสาร หรืออาจจัดให้มีการพบปะประชุมปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจะช่วยให้เขามีความสามารถในการติดต่อสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ขององค์การไปยังบุคคลภายนอกได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. เงินทุนที่จะใช้ในการดำเนินงาน ส่วนหนึ่งจะได้มาจากเงินบริจาค ผู้ที่บริจาคคนนั้นจะทองเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างใดก่อนจึงจะบริจาค ผู้บริจาครายใหญ่มีความสำคัญต่อองค์การแต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ควรละเลยผู้บริจาครายย่อย องค์การควรมีการเผยแพร่เป้าหมายและข่าวสารขององค์การให้ผู้บริจาคทราบอยู่เสมอ เงินอีกส่วนหนึ่งจะได้มาจาก โครงการจัดหาทุน เป็นการดำเนินงาน

โครงการที่จะก่อให้เกิดผลกำไร เช่น การขายสินค้าหรือจัดงานต่าง ๆ ซึ่งการที่คนจะให้ความร่วมมือในโครงการเหล่านี้ ก็จะต้องทราบวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างถี่ถ้วน ในบางครั้ง องค์การจะถูกโจมตีหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงาน ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะไม่มีการชี้แจงให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างเต็มที่

สถาบันการศึกษา

สถานศึกษา อาจแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ โรงเรียน และ วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย

โรงเรียน (School)

โรงเรียนไม่ว่าจะเป็นระดับประถมหรือมัธยมศึกษา มีหน้าที่ในการให้การศึกษาและอบรมแก่เยาวชนในสังคมนั้น ๆ หน้าที่ในการอบรมปลูกฝังสิ่งที่พึงงามให้กับเยาวชนนั้นคือหัวใจสำคัญมากขึ้นเพราะในปัจจุบันพ่อแม่ของเด็กจะต้องออกไปทำงานนอกบ้านกันมากขึ้นจนไม่มีเวลาเพียงพอที่จะให้ความสนใจต่อเด็กได้มากนัก อย่างไรก็ตามเด็กรุ่นใหม่ก็เริ่มเสื่อมคลายความเชื่อถือที่มีต่อโรงเรียนลงไปมาก ซึ่งสาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ในการดำเนินงานของโรงเรียนจะต้องติดต่อกับกลุ่มชนหลายกลุ่ม ก็มี ครูอาจารย์ ผู้ปกครอง นักเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ชุมชน ฯลฯ ในการดำเนินงานนี้ประโยชน์ของฝ่ายหนึ่งอาจเป็นภาระของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในโรงเรียนมากขึ้น ในการติดต่อกับกลุ่มชนต่าง ๆ ซึ่งในการติดต่อกันนี้ อาจทำได้ โดยการติดต่อกันส่วนตัว หรือการไร้อิมวอรรถต่าง ๆ เข้าช่วยก็ได้ สำหรับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน ก็อาจสรุปได้ดังนี้ คือ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ปกครอง ชุมชน ฯลฯ ทราบและเข้าใจถึงผลการ

ปฏิบัติงานของโรงเรียน อันจะก่อให้เกิดความรู้ซึ่งก็อยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือช่วยเหลือโรงเรียนในการดูแลกวาดล้างเกี่ยวกับการเรียนการสอนและความประพฤติ ของนักเรียน ตลอดจนเพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อถือศรัทธาและยอมรับว่า โรงเรียน เป็นแหล่งกลางของการศึกษาหาความรู้อีกแห่งหนึ่งด้วย

ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์ที่โรงเรียนต้องประสบในการดำเนินงาน ที่สำคัญมีเกี่ยวกับ

1. เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ถ้าเป็นโรงเรียนของรัฐ เงินทุน ส่วนใหญ่ จะได้จากภาษีอากรที่รัฐบาลจัดสรรให้ ถ้าเป็นโรงเรียนเอกชน เงินทุน ที่ใช้ในการดำเนินงาน ก็ได้จากค่าบำรุงและค่าเล่าเรียนที่เรียนเก็บจากนักเรียน อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน โรงเรียนต้องการเงินที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากในภาวะเงินเฟ้อเช่นนี้ ครูต้องการเงินเดือนเพิ่มขึ้น ค่าซ่อมแซมบำรุง รักษาอาคารสถานที่เพิ่มขึ้น การที่มีจำนวนนักเรียนมากขึ้น ก็ทำให้ต้องการครู และอาคารสถานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ก็มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก ดังนั้นโรงเรียน จึงควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ครูและกลุ่มคนอื่น ๆ ทราบเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของโรงเรียน และมีการชี้แจงให้ผู้ปกครอง รัฐบาลและคนทั่วไป ทราบว่า เงินที่โรงเรียนเรียกเก็บจากนักเรียนนั้น จำนวนเป็นค่าใช้จ่ายค่านักเรียนบ้าง จำนวนเท่าไร และเงินที่ได้มานั้นโรงเรียนจะนำไปใช้ในทางใดบ้าง

2. หลักสูตรการเรียนการสอน ก็มีปัญหาเพราะในบางครั้ง ผู้ปกครอง นักเรียนจะมีความต้องการที่ขัดแย้งกับโรงเรียนในเรื่อง จะสอนวิชาอะไรบ้าง สอนอย่างไรและไรตำราของใคร ฯลฯ ปัญหานี้ก็อาจแก้ไขโดย แจ้งให้ผู้ปกครอง ทราบว่า หลักสูตรของโรงเรียนเป็นอย่างไร สอนอย่างไรตลอดจนให้รายละเอียด ที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปกครองเด็กพิจารณาอย่างรอบคอบและควรมีการรับฟังความคิดเห็นของฝ่าย ใด ๆ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ ของสังคม

3. คุณภาพของการสอน ในปัจจุบัน จำนวนนักเรียนมีมากขึ้น วิชาการที่จะสอนก็เพิ่มขึ้น ชั่วโมงการสอนเพิ่มขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้พิสูจน์ว่า จะสอนได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะปัจจุบันมักจะพบว่า เด็กที่เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หรือจบการศึกษาภาคบังคับ ยังอ่านหรือเขียนหนังสือโคโมคิเท่าที่ควร ซึ่งก็ก่อให้เกิดปัญหาว่า การศึกษาเป็นอย่างไร ซึ่งก็เป็นหน้าที่ของโรงเรียนในอันที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพการสอนให้ดีขึ้น และควรชี้แจงให้สังคมทราบว่า จะทำได้โดยวิธีใด

นอกจากนี้ก็อาจมีปัญหากับ การรับนักเรียน วินัยหรือการลงโทษ เป็นต้น

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (Colleges and Universities)

ปัจจุบัน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาการเพิ่มขึ้นของประชากร ซึ่งจะส่งผลให้ต้องรับนักศึกษามากขึ้น ปัญหาเกี่ยวกับการที่มีผู้ต้องการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น เดิมการศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่มีความสำคัญเท่าทุกวันนี้ เพราะผู้ที่เข้าเรียนในระดับนี้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบัน คนทั่วไปก็ยอมที่จะเสียค่าใช้จ่ายสูง เพราะเห็นว่าการศึกษาระดับนี้สร้างโอกาสในการทำงานให้ดีขึ้น พอแม่ผู้ปกครองก็ต้องการให้ลูกหลานเข้าเรียนในระดับนี้มากขึ้น

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนหลาย ๆ กลุ่ม เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ รัฐบาล สื่อมวลชน ชุมชน อุตสาหกรรม ฯลฯ แต่ละกลุ่มก็มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ในการดำเนินงานติดต่อกับบุคคลเหล่านี้ก็จะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ สำหรับปัญหาที่สำคัญ ก็มีดังต่อไปนี้

1. เงินที่ใช้ในการดำเนินงาน ถ้าเป็นวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ เงินส่วนหนึ่งจะได้มาจากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ บางส่วนจะได้มาจากค่าใช้จ่ายที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย เรียกเก็บจากนักศึกษา เป็นค่าบำรุงสถาบัน ค่าหน่วยกิต ฯลฯ

มหาวิทยาลัยบางแห่งอาจได้เงินจากการให้บุคคลภายนอกมาใช้ทรัพย์สิน อาคาร หรือบริการของสถาบันนั้น ก็ได้ ส่วนวิทยาลัยเอกชน เงินทุนจะได้มาจากค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บจากนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่

ปัญหานี้ก็เช่นเดียวกับปัญหาเรื่องเงินที่จะใช้ในการดำเนินงานของโรงเรียน ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาจึงเป็นไปในทำนองเดียวกัน

2. การเรียนการสอน ปัจจุบัน นักศึกษามีจำนวนมากขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนมากขึ้น เช่น ปัญหานักศึกษาขาดความใกล้ชิดกับอาจารย์ผู้สอน การวิพากษ์วิจารณ์อาจารย์ผู้สอน การปฏิเสธมิให้นักศึกษาเป็นผู้ประเมินผลการสอนและอื่น ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพการสอน บางปัญหาเป็นเรื่องของนโยบายที่เกิดขึ้นจากการขาดการศึกษาคือสื่อสารแบบ 2 ทางอย่างแท้จริง ซึ่งถ้าสถาบันจัดให้มีการติดต่อที่เพียงพอก็อาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายที่สำคัญได้

3. การรับนักศึกษา ในสถาบันบางแห่งจะมีการกำหนดคสทธิหรือคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเรียนไว้ ซึ่งในเรื่องนี้ ก็จะต้องมีการเผยแพร่ให้นักศึกษา ผู้ปกครองและคนทั่วไป ทราบถึงเหตุผลในการปฏิบัติเช่นนั้นด้วย

4. เสรีภาพในทางการศึกษา อาจารย์ผู้สอนควรมีสติที่จะสอนตามวิธีการที่เขาเห็นว่าเหมาะสม แต่ก็ไม่ควรที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรือความไม่พอใจแก่สังคม ในเรื่องนี้สถาบันก็ควรมีการชี้แจงเผยแพร่ให้คนทั่วไป เชื่อว่า เสรีภาพในการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น

5. บทบาทของวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน บทบาทของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเป็นที่สงสัยของคนหลาย ๆ ฝ่ายในเรื่องต่าง ๆ เช่น การศึกษาในระดับนี้ดีพอหรือยัง สถานศึกษาควรให้โอกาสแก่คนที่ทำงานแล้วได้เข้าเรียนมากขึ้น สถาบันการศึกษาควรเปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถเข้าเรียนได้ทุกคนมิใช่จำกัดเฉพาะคนบางกลุ่ม การศึกษาในระดับนี้จำเป็นหรือไม่ที่ต้องเรียนหลังจากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทันที การศึกษาในสถาบันระดับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อชีวิต

หรือเพื่อเตรียมตัวออกไปทำงาน ฯลฯ คำถามเหล่านี้ อาจารย์ นักศึกษา
ผู้ปกครองและคนทั่วไปมักจะถามกันอยู่เสมอ แต่ปัญหาเรื่องบทบาทที่สำคัญ คือ
คนทั่วไปเห็นว่า มหาวิทยาลัยไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมือง ในการแก้ปัญหา
เรื่องบทบาท สถาบันควรศึกษาถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย
และควรมีการอธิบายชี้แจงถึงเหตุผลในทางปฏิบัติเช่นนั้น และควรมีการศึกษาว่าคนทั่วไป
เข้าใจและยอมรับนโยบายนั้นมากน้อยเพียงไร

จากปัญหาต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต้องใช้
วิธีการประชาสัมพันธ์เข้าช่วยในการแก้ปัญหา แต่ก็ไม่ควรมีวิธีการแก้ปัญหาที่แน่นอน
เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

โรงพยาบาล (hospitals)

โรงพยาบาลถือเป็นสถาบันที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เพราะการดำเนินงาน
มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อบริการสังคม โรงพยาบาลส่วนใหญ่ มักจะก่อตั้งโดย สถาบัน
ทางศาสนา รัฐบาล องค์การสาธารณกุศล เป็นต้น

ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลนั้น ปัญหาที่โรงพยาบาลจะต้อง
ประสบอยู่เสมอ ก็คือ การที่ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้โรงพยาบาล
ต้องมีการขยายตัวตามไปด้วยเพื่อจะได้ให้บริการได้เพียงพอ แต่การขยายตัวของ
โรงพยาบาลก็ขึ้นกับเงินทุน ซึ่งถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐ เงินส่วนหนึ่งจะได้มาจาก
จากภาษีอากร และในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงพยาบาลก็สูง
ขึ้นมาก ทำให้ความสามารถในการรับคนไข้ก็น้อยลง เป็นผลให้มีรายชื่อผู้
เข้าโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก ซึ่งการที่มีผู้ป่วยจำนวนมากเช่นนี้ ทำให้อัตราการ
รับคนไข้เข้าออกของโรงพยาบาลสูงตามไปด้วย นั่นคือ คนไข้จะอยู่โรงพยาบาลได้น้อยวัน
ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับได้มีการพัฒนาวิธี
การรักษาให้ดีขึ้นด้วย

เมื่อผู้ป่วยต้องเข้าโรงพยาบาล ทั้งผู้ป่วยเองและญาติมิตร จะมีสภาพจิตใจที่ไม่ปรกติสักเพราะในบางครั้ง การดำเนินงานของโรงพยาบาลอาจมีความผิดพลาดจนทำให้คนไข้ต้องเสียชีวิตได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างโรงพยาบาลกับญาติมิตรผู้ป่วย และสื่อมวลชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องของในลักษณะที่ต้องการข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความผิดพลาดนั้นเพื่อนำไปเผยแพร่ให้สังคมรับรู้การกระทำในลักษณะของสื่อมวลชนเช่นนี้ ไม่เป็นที่ต้องการของโรงพยาบาลนัก เพื่อแก้ปัญหานี้ โรงพยาบาลควรมีการประชุมสัมพันธ์ โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มคน เพื่อนำมาไขประโยชน์ในการกำหนดเป้าหมาย วิธีการและทางเลือกในการดำเนินงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการประชุมสัมพันธ์ให้กลุ่มคนทุกฝ่ายภายในทราบ ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานประชุมสัมพันธ์บังเกิดผลตามที่ต้องการ

สถาบันทางศาสนา

กิจกรรมที่สำคัญของสถาบันทางศาสนา ก็คือ การเผยแพร่และดึงดูดใจให้ผู้อื่น ผู้ศรัทธาและคนทั่วไปรับรู้อาสาเกี่ยวกับศาสนาในทางที่ดี และเข้าร่วมในกิจกรรมทางศาสนา ตลอดจนกระทำในสิ่งที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและโลก การดำเนินกิจกรรมเหล่านี้จะต้องเกี่ยวกับการประชุมสัมพันธ์ แต่คว้าวารามต่าง ๆ ยังไม่ได้ให้ความสนใจ หลักและวิธีการประชุมสัมพันธ์ที่มีระบบเท่าที่ควร ยังมุ่งแต่ให้การบอกเล่าต่อ ๆ กันเป็นสำคัญ แม้ว่า วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นวิธีการที่ได้ผลดีที่สุด แต่ในปัจจุบัน โลกมีประชากรเพิ่มขึ้น ความใกล้ชิดระหว่างกันมีน้อยลง ดังนั้น โครงการต่าง ๆ ของสถาบันทางศาสนา ก็อาจใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่เข้าช่วย ในการเผยแพร่หลักธรรม ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้เข้าถึงคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งสำคัญในการประชาสัมพันธ์ของสถาบันศาสนา คือ

1. การจัดการโครงการประชาสัมพันธ์ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของสถาบันนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็น เจ้าอาวาส หรือ คณะกรรมการบริหารวัด ก็ได้ ในการที่จะกำหนดโครงการประชาสัมพันธ์ ควรได้มีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน เมื่อดำเนินการแล้วก็ควรจะมีการประเมินผลการทำงานว่า มีข้อบกพร่องอะไร เพื่อจะปรับปรุงนโยบายในการทำงานครั้งต่อไปด้วย
2. การจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการ โครงการบางอย่างอาจต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก เช่น การบูรณะซ่อมแซมปฏิสังขรณ์อุโบสถ วาฬ ทางวัดก็จะต้องดำเนินการติดต่อบริษัทเอกชนให้คนทั่วไปทราบถึงวัตถุประสงค์ จำนวนเงินที่ต้องการ และรายละเอียดอื่น ๆ อย่างชัดเจน จึงจะได้รับความร่วมมือสนับสนุนอย่างดี ซึ่งในการเผยแพร่นี้ สื่อมวลชนต่าง ๆ ก็ยินดีให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา
3. การจัดตั้งศูนย์กลางการติดต่อดูสาร ภัยเหตุที่เวลาเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เมื่อมีการดำเนินงานไปแล้วมีปัญหาหรืออุปสรรค หรือมีผู้ต้องการทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออื่น ๆ ในกรณีที่มีเหตุการณ์เหล่านี้ บุคคลเหล่านั้นก็ต้องการทราบว่า เขาจะได้รายละเอียดจากใคร หรือจะติดต่อกับใคร ใ้ที่ไหน