

บทที่ 16

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนกลุ่มต่างๆในอันที่จะสร้างความเข้าใจอันดี หรือต้องการให้ได้มาซึ่งความร่วมมือกับโรงเรียน เพื่อให้ภารกิจหลักของโรงเรียนนั้น ๆ บรรลุสู่เป้าหมาย โดยมีงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนกลุ่มประชาชนในสังคมมีมากมายหลายกลุ่ม แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในแต่ละเรื่องหรือแต่ละกรณีนั้น ย่อมจะมีกลุ่มประชาชนเฉพาะที่ครูประชาสัมพันธ์กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเรียกว่า “กลุ่มเป้าหมาย”

เค้าโครงเรื่อง

16.1 กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.1.1 กลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน

16.1.2 กลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน

16.2 ปัญหา อุปสรรค จากกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน

16.2.1 ความเข้าใจผิด มีอคติต่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.2.2 ปัญหาเกิดจากผู้บริหารโรงเรียน

16.2.3 ขาดการประสานงาน (coordination) และการประสานความร่วมมือ (cooperation) ภายในโรงเรียน

16.2.4 ปัญหา เกิดจากคณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.2.5 การขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสาร

16.2.6 ขาดการประเมินผลการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.3 ปัญหา อุปสรรค จากกลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน

16.3.1 ปัญหาขาดการค้นคว้าหาข้อมูล

16.3.2 ปัญหาครูประชาสัมพันธ์โรงเรียนไม่รู้จักหีบข้าว

16.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการของชุมชนสัมพันธ์

16.3.4 ปัญหาขาดการประเมินผลการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.4 ข้อเสนอแนะตารางสรุปวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

16.5 ข้อเสนอแนะการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

สาระสำคัญ

1. กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน มี 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียนและกลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน

2. กลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน คณะครู เจ้าหน้าที่ธุรการ ภารโรงและนักเรียน ใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทุกคนรักและเป็นหนึ่งเดียว คือมี unity

3. กลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียนได้แก่กลุ่มผู้มีผลประโยชน์กับโรงเรียนกลุ่มที่โรงเรียนมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องด้วยกลุ่มประชาชนที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงกับโรงเรียน ตลอดจนกลุ่มประชาชนทั่วไป ใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อการมีภาพลักษณ์ (image) ที่ดีต่อโรงเรียน

4. ปัญหา อุปสรรค จากกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน ได้แก่ ความเข้าใจผิดออกดีต่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ปัญหาเกิดจากผู้บริหารโรงเรียน การประสานงานคณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน การขาดเครื่องมืออุปกรณ์และขาดการประเมินผล

5. ปัญหา อุปสรรค จากกลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน ได้แก่ ปัญหาขาดการค้นคว้าหาข้อมูล ครูประชาสัมพันธ์โรงเรียนไม่รู้จักหีบข้าว วิธีการของชุมชนสัมพันธ์ และขาดการประเมินผลการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

6. ข้อเสนอแนะตารางสรุปวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

7. ข้อเสนอแนะการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค
ในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

จุดประสงค์การเรียนรู้

หลังจากศึกษาบทนี้แล้ว นักศึกษาสามารถรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคจากกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียนและภายนอกโรงเรียน เพื่อหาทางแก้ปัญหาดำเนินการตามข้อเสนอแนะ รู้วิธีบันทึกการดำเนินการแก้ปัญหามิให้เกิดซ้ำ รวบรวมนำเข้าร่วมประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เมื่อสิ้นปีการศึกษา

16.1 กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

ในทางการประชาสัมพันธ์ แบ่งกลุ่มประชาชนกลุ่มต่างๆ ในสังคมออกได้เป็น 2 กลุ่ม โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการดำเนินงานของโรงเรียนซึ่งประกอบด้วย

16.1.1 กลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน

16.1.2 กลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน

16.1.1 กลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน อันได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน คณะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ ภารโรง และนักเรียน กลุ่มเป้าหมายภายในมีความสำคัญต่อโรงเรียน เพราะหากคนภายในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันด้วยความราบรื่น และประสานสัมพันธ์กันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานของโรงเรียนบรรลุสู่เป้าหมายที่วางไว้

16.1.2 กลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกและไม่เกี่ยวข้องผูกพันกับโรงเรียนมากนัก ซึ่งแบ่งได้เป็น

1. กลุ่มผู้มีผลประโยชน์กับโรงเรียน เช่น ผู้ปกครอง ร้านค้า ร้านหนังสือ คิษย์เก่า สมาคมศิษย์เก่า สมาคมผู้ปกครอง-ครู

2. กลุ่มที่มีการดำเนินงานที่มาเกี่ยวข้องด้วย เช่น โรงเรียนอื่นๆ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายกเทศมนตรี สมาคมตำบล เทศบาล นายอำเภอ ศึกษาธิการอำเภอและจังหวัด ฯลฯ สามารถปกครอง-ครู สมาคมวิชาชีพครู เช่น ครูสภา สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย สมาคมคณิตศาสตร์ สมาคมครูวิทยาศาสตร์ สมาคมพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการ ฯลฯ

3. กลุ่มประชาชนที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงกับโรงเรียน เช่น วัด โรงพยาบาล ที่ทำการของส่วนราชการอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องทางการศึกษา

4. กลุ่มประชาชนทั่วๆ ไปที่โรงเรียนต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีไว้ เพื่อให้เกิดการให้ความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงานต่อไป เช่นสมาคมโรตารี โลออนส์ ลูกเสือชาวบ้าน

กิจกรรมการเรียนรู้ที่ 1

1.1 จงบอกถึงกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน ได้แก่.....

.....

1.2 จงบอกถึงกลุ่มเป้าหมายภายนอกโรงเรียน

1.2.1 กลุ่มที่มีผลประโยชน์กับโรงเรียน ได้แก่.....

.....

1.2.2 กลุ่มที่มีการดำเนินงานที่มาเกี่ยวข้องกับด้วย ได้แก่

.....

1.2.3 กลุ่มประชาชนที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงกับโรงเรียน

ได้แก่.....

1.2.4 กลุ่มประชาชนทั่วไปที่โรงเรียนต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดี

ได้แก่.....

16.2 ปัญหา อุปสรรค จากกลุ่มเป้าหมายภายในโรงเรียน

การประชาสัมพันธ์โรงเรียน ซึ่งเรากำลังปฏิบัติกันในปัจจุบัน โดยส่วนรวมแล้วยังทำกันไม่ถูกต้องตรงตามหลักการ อีกทั้งยังขาดการเลี้ยวแลเอาใจใส่อย่างจริงจังจากผู้บริหารโรงเรียน ในทางปฏิบัติที่ทำกันอยู่ทุกวันนี้ ยังห่างไกลจากลักษณะและความหมายที่แท้จริงของงาน อันได้แก่ ความไม่เข้าใจในความหมายของงานประชาสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ วิธีการ หลักการ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนเป็นจุดอ่อนของการประชาสัมพันธ์ที่จะต้องหาทางจัดและแก้ไขให้หมดสิ้นไปอย่างรีบด่วน จริงอยู่ งานทุกประเภทย่อมต้องมีจุดอ่อนในตัวมัน

แฝงอยู่เสมอ ซึ่งถ้าค้นดูให้ดีก็จะได้โดยไม่ยาก แต่ข้อสำคัญอยู่ที่ว่าเราอยากจะค้นหาจุดอ่อนเหล่านั้นหรือไม่ ถ้าเราสนใจที่จะค้นหาจุดอ่อนเหล่านั้นมาวิเคราะห์หรือหาหนทางปรับปรุงแก้ไขและจัดให้หมดสิ้นไป ก็ย่อมทำได้เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ภายในโรงเรียนมีดังนี้

16.2.1 ความเข้าใจผิด มโนคติต่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

1. ความไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของคำว่า การประชาสัมพันธ์ มีคนอีกจำนวนไม่น้อยที่เข้าใจความหมายของคำว่า “การประชาสัมพันธ์โรงเรียน” คือ “การโฆษณาโรงเรียน” การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์มิใช่สิ่งเดียวกัน แตกต่างกันทั้งในหลักการและวัตถุประสงค์ เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ยึดถือสัจจะความจริงหวังผลถาวร ทำโดยยึดมั่นความจริงเป็นหลักและดำเนินงานโดยระบบคุณวุฒิ

นั่นหมายถึงผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรภายในโรงเรียนเพื่อเขาเหล่านั้นจะได้ตอบแทนด้วยบรรยากาศทำงานที่ให้ความร่วมมือและประสานงานส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารโรงเรียนวางไว้ในที่สุด การโฆษณาชื่อเสียงและผลงานของโรงเรียน เป็นเพียงงานส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์โรงเรียนเท่านั้น

2. มีทัศนคติหรือความเข้าใจว่า การประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเรื่องธรรมดาๆ เป็นเรื่องของสามัญสำนึก (Common sense) เท่านั้น เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ แต่ความเป็นจริงคือในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ต้องอาศัยการวางแผนหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ที่แท้จริง ต้องอาศัยการพัฒนาทักษะทางด้านการประชาสัมพันธ์ การศึกษา วิเคราะห์ วิจัยสถานการณ์ ตรวจสอบกระแสประชามติ สิ่งเหล่านี้มิได้เกิดจากการบังเอิญหรือธรรมชาติได้เอง การดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยอาศัยสามัญสำนึก จึงมักลุ่มๆ ดอนๆ และล้มเหลวไป

3. บุคลากรภายในโรงเรียนมีความเห็นว่า การประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเรื่องของการบอกกล่าว แจ้งข่าวคราวเล็กๆ น้อย การต้อนรับ การแจกข่าว การไหว้

รับไหว้ การยิ้ม จับมือ การเลี้ยงอาหาร บริการด้านความบันเทิง เพื่อกลบเกลื่อนข้อบกพร่องของการดำเนินงานของโรงเรียน และเพื่อเผยแพร่ผลงานของโรงเรียน

4. เห็นว่าการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เป็นเครื่องมือที่มุ่งสร้างเกียรติยศ ชื่อเสียงให้แก่ผู้บริหาร เป็นการเอาอกเอาใจกันจนทำอะไรกันไม่ได้ ความจริงแล้ว การประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเรื่องของความพยายามที่จะรวบรวม ความคิด ความมุ่งหมาย ใช้วิชาสังคมศาสตร์แก้ไขปัญหาสังคม เพื่อประโยชน์ของการดำเนินงานของโรงเรียนอันเป็นส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล การดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของบุคคลเป็นหลัก เมื่อบุคคลทำความเสียหาย จะมีผลกระทบกระเทือนมาถึงภาพพจน์ชื่อเสียงเกียรติคุณของโรงเรียนด้วย จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

5. การเห็นว่าการประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเครื่องมือหรือแผนของฝ่ายบริหาร โดยการเกลี้ยกล่อมจูงใจให้มาเป็นฝ่ายเดียวกัน ปลอ่ยให้มีการเอาใจเอาเปรียบมากจนเกิดช่องว่าง การยอมให้มีการปฏิบัติหย่อนยานในเรื่องระเบียบวินัย กฎเกณฑ์ กฎหมาย ขาดการเอาใจใส่ดูแล เรื่องความคิดเห็น การบริหาร บริการ การอบรม มุ่งประโยชน์ส่วนตน หรือโรงเรียนโดยมิได้คำนึงถึงประโยชน์สุดของบุคลากรส่วนรวม จนเกิดความเสียหายแก่ส่วนรวมอันเป็นการเข้าใจและใช้การประชาสัมพันธ์ไปในทางที่ผิด

6. การเห็นว่าการดำเนินการประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเรื่องของฝ่ายผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารเท่านั้น ฝ่ายผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เกี่ยว หรือการประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ของฝ่ายการประชาสัมพันธ์ คือ เป็น “หน้าที่” ทุกฝ่ายคาดหวังผลการประชาสัมพันธ์จากคณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน

ความจริงแล้ว การประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นเรื่องของทุกคนในโรงเรียน ทุกคนต้องช่วยกันสร้าง มิใช่ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งสร้าง ฝ่ายหนึ่งคอยถ่วงหรือทำลาย หรือคอยดักดวงผลประโยชน์ จึงมีคำกล่าวในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ว่าทุกคนในหน่วยงานจะต้องเป็น “จุดของการประชาสัมพันธ์” ทุกคนต้องพยายามระวังรักษาประเพณีปฏิบัติและสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณให้แก่โรงเรียนด้วย นั่นคือ การประชาสัมพันธ์ จะมีการดำเนินการในด้าน อบรมชี้แจง ทำความเข้าใจในเรื่องนโยบายหรือเรื่องอื่นๆ ที่ต้องการ

ปรับปรุงแก้ไขแก่นุกลการทุกระดับของโรงเรียน มิใช่ทำเฉพาะระดับใดระดับหนึ่งอย่างไม่ทั่วถึง

7. กล่าวกันว่านักประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นคนกลาง (Middle Man) มักทำหน้าที่เป็นกันชน เมื่อเกิดการขัดแย้งกันขึ้นเป็นสองฝ่าย เมื่ออยู่ในอารมณ์ของการต้องการเอาชนะกัน เช่น ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์ มักไม่มีใครยอมรับนักประชาสัมพันธ์เป็นฝ่ายครูอาจารย์ หรือมีใจเข้าข้างฝ่ายครูอาจารย์ เมื่อชี้แจงเหตุผล ทางฝ่ายครูอาจารย์ก็จะมองนักประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหรือสมุนของผู้บริหารใช้ให้มาเกลี้ยกล่อม เป็นต้น

8. เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เป็นยากลางบ้าน สามารถที่จะรักษาบำบัดโรคทุกโรคได้ เช่น เป็นสิ่งที่จะขจัดความขัดแย้ง (conflict) ในโรงเรียนได้ทันที โดยเหมาเอาว่าถ้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับหมู่คณะอาจารย์ จนมีความขัดแย้งหรือไม่เข้าใจ ไม่ทั่วถึง มักจะโทษว่าการประชาสัมพันธ์ไม่ดี ความจริงแล้วการประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นกลไกที่จะลดจำนวนความข้องใจ ขัดแย้งที่มีอยู่หรือที่จะเกิดขึ้นให้เกิดผลในทางที่ดี โดยเสนอแนะฝ่ายบริหารให้ดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจที่เกิดขึ้น น่าจะเป็นความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์โรงเรียนที่ประกอบกันหลายฝ่ายมิใช่คณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนฝ่ายเดียว และต้องใช้เวลาอันยาวนานด้วย

9. การประชาสัมพันธ์โรงเรียนยังไม่มีมาตรฐาน มาตรการ หรือจรรยาบรรณ ที่จะควบคุมการกระทำของผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โรงเรียน จึงทำให้มีการประพฤติที่ไม่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม จรรยาหรือมารยาท วิธีการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ตลอดจนยอมทำการเป็นเครื่องมือรักษาผลประโยชน์แก่บุคคลหรือผู้บริหาร ทำให้คนทั่วไปเข้าใจการประชาสัมพันธ์โรงเรียนไปในทางที่ผิด

ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนต้องหมั่นทำข่าวประชาสัมพันธ์โรงเรียนแก่คณะอาจารย์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง 2 ครั้ง หรืออย่างน้อย 1 ครั้ง รายงานการทำงานของคณะทำงานฯ ว่ากำลังทำงานอะไร ทำทำไม เพื่ออะไร และรายงานความเคลื่อนไหวของบุคลากร

ภายในโรงเรียน เช่น ผู้บริหารโรงเรียนไปร่วมประชุม มีกิจกรรมของโรงเรียนอะไรบ้างในช่วง 1 สัปดาห์ นักเรียนได้รับรางวัลจากการส่งภาพวาดไปประกวดระดับชาติ ฯลฯ ข่าวดูประชาสัมพันธ์ควรวางไว้ในที่ที่หยิบได้ง่าย เช่น ใส่กล่องวางไว้ใกล้กับที่เซ็นชื่อมาทำงาน หรือ ฝ่ายธุรการโรงเรียนจัดให้มีตู้เหล็ก 15 ลิ้นชัก จำนวนลิ้นชักเท่ากับจำนวนคณาจารย์ในโรงเรียน ใส่ชื่ออาจารย์แต่ละคนเรียงตามตัวอักษรของแต่ละหมวดวิชา เมื่อมีจดหมายหรือข่าวสารอะไรแจกคณาจารย์ จะได้ใส่ในลิ้นชักของแต่ละคน ทุ่นเวลาในการแจก บุคลากรภายในโรงเรียนจะปฏิเสธว่าไม่รู้ข่าวความเคลื่อนไหวของโรงเรียนไม่ได้ เพราะเป็นความบกพร่องของตัวเองที่ไม่เปิดลิ้นชักและอ่านข่าวคราวของโรงเรียน

16.2.2 ปัญหาเกิดจากผู้บริหารโรงเรียน มีปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนขาดหลักการบริหารที่ดี ทำให้ไม่เข้าใจงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนดีพอ จึงไม่มีนโยบายที่แน่ชัดเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์กลายเป็นผู้ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคอย่างหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ โดยทั่วไปการบริหารมักมีปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนและขาดวิธีการที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนควรขึ้นตรงกับผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้การตัดสินใจต่างๆ เช่น เสนอข่าวหรือแก้ข่าว ฯลฯ มีโอกาสกระทำได้โดยรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มิฉะนั้นอาจทำให้เกิดการล่าช้า อันจะเป็นผลเสียต่อวัตถุประสงค์และชื่อเสียงของโรงเรียน

การขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญ จึงไม่มีการวางแผนเตรียมผลงานที่ดี การบริหารที่ดีจะต้องมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติ มีการมอบหมายงานให้ปฏิบัติให้ทันภายในเวลาที่กำหนด เพราะถ้าเกิดล่าช้าหรือบกพร่องขึ้นอาจจะก่อความเสียหายและผลร้ายในด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีอันเป็นเหตุให้นำไปสู่ความไม่ร่วมมือและสนับสนุน การบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนก็ต้องมีการแบ่งงานเป็นส่วนส่วนและการติดต่อประสานงานที่ดีอีกด้วย

2. ความต้องการ ความสนใจวิชาการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ทางด้านการฝึกอบรมบุคคลดำเนินการเพิ่มขึ้นในอัตราต่ำ ไม่ทันกับความต้องการ

จึงทำให้มีผู้หันไปใช้ผู้ที่ไม่มีคุณสมบัติ หรือไม่มีความรู้ความเข้าใจมาเป็นนักประชาสัมพันธ์ ทำให้คุณภาพของงานประชาสัมพันธ์ตลอดจนความรู้สึกรู้สึกของคนทั่วไปต่องานนี้ตกต่ำไปด้วย

3. ขาดการวางแผนงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนการประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นงานที่จะต้องทำอย่างมีแผนการรัดกุม การวางแผนการประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้า จะทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามลำดับขั้นตอนดังวัตถุประสงค์ที่วางไว้บางครั้งจะพบว่ามีปัญหาระหว่างแผนงานประชาสัมพันธ์กับการปฏิบัติไม่สอดคล้องกัน อาจเป็นเพราะฝ่ายผู้บริหารโรงเรียน ไม่ยอมรับแผนงานประชาสัมพันธ์ แต่ไม่มีข้อหักท้วงแนะนำ แผนจะดีหรือไม่ดีไม่สนใจ มีแผนแล้วก็บว้างไว้ เวลาปฏิบัติจริงก็สุดแต่จะคิดได้ ทำให้งานประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง ขาดจุดเด่น ยังทำให้แบ่งไม่ถูกระหว่างการประชาสัมพันธ์ตนเองกับการประชาสัมพันธ์โรงเรียน คิดว่าเป็นอย่างเดียวกัน ซึ่งบางครั้งก็ถูกบางครั้งก็ไม่ใช่

4. ผู้บริหารโรงเรียนไม่เห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน จึงขาดการเหลียวแลเอาใจใส่ เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่สิ้นเปลืองเงินทองหรืองบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ เพราะถึงแม้จะไม่มีงานประชาสัมพันธ์ก็มิมีนักเรียนมาสมัครเข้าเรียนเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว หรือบางครั้งผู้บริหารยอมรับว่างานประชาสัมพันธ์มีความสำคัญ แต่ไม่ได้สนับสนุนการดำเนินงานทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. หากผู้บริหารโรงเรียนรู้ตัวว่าตนเองยังบกพร่องในวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ก็ควรค้นคว้าหาความรู้จากตำราหรือเข้าร่วมฝึกอบรมการประชาสัมพันธ์ก่อนที่จะส่งอาจารย์ในโรงเรียนไปสถาบันฝึกอบรมด้านนี้ เช่น สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องสนใจต่องานนิเทศภายในโรงเรียน ต้องวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขให้ถูกล่วง ทำตัวให้เป็นที่น่าไว้วางใจของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการปรึกษาหารืออย่างไม่เป็นทางการ

ปัญหาที่ผู้บริหารต้องเผชิญ พอจะลำดับความสำคัญลดหลั่นกันได้ดังนี้

-ปัญหาที่ต้องแก้ไขปรับปรุงทันทีโดยรีบด่วน

-ปัญหาที่ปฏิบัติแบบค่อยทำค่อยไปใช้เวลานานหน่อยแต่ไม่เร่งร้อน

-ปัญหาที่พอแก้ไขได้ตามมาตรการของระบบงานปกติภายใน

-ปัญหาที่ปล่อยไปได้เพราะเวลาจะช่วยคลี่คลายเอง

การวิเคราะห์ปัญหา เป็นกระบวนการค้นหาสาเหตุ แล้วกำหนดทางเลือกในการขจัดสาเหตุ จากนั้นก็ระดมสมองเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีมีความเหมาะสมที่สุด

ครูแต่ละราย นักเรียนแต่ละคน กิจกรรมโรงเรียนที่ดำเนินไปแต่ละวันล้วนมีปัญหาทั้งสิ้น

ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องเป็นนักวิเคราะห์ที่สามารถ ถ้าผู้บริหารวิเคราะห์ไม่เก่ง ก็ต้องหาทางให้มีคนช่วยวิเคราะห์ ซึ่งควรจะเป็นคณะกรรมการบริหารโรงเรียนและคนที่ควรจะมีคือครูประชาสัมพันธ์โรงเรียนด้วยคนหนึ่ง หาสาเหตุให้ตรงจุด และแก้ไขที่สาเหตุ นั้นๆ วิธีการแก้ไขอาจได้มาจากประสบการณ์ คำแนะนำ ตัวอย่างหรือจากตำรา นำความรู้เหล่านี้มาปรับปรุงการทำงานของอาจารย์ โดยไม่ทำให้เขารู้สึกตัวว่าถูกติดตามช่วยเหลือจนมากเกินไป สร้างสิ่งแวดล้อมให้อาจารย์อยากทำงานอย่างพึงพอใจ อย่างมีศักดิ์ศรีและอย่างมีความภาคภูมิใจในผลงานที่เขารับผิดชอบ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของโรงเรียน จะพูดโฆษณาโรงเรียนในทางที่ดีเสมอ

3. การฝึกอบรม ผู้บริหารโรงเรียนต้องใช้การฝึกอบรมในการเพิ่มประสิทธิภาพของคนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เช่น จัดสัมมนาทางวิชาการการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ในลักษณะประชุมเชิงปฏิบัติการ (work shop) เพื่อเพิ่มพูนทั้งด้านความรู้ทฤษฎีและการปฏิบัติ หรือจัดส่งอาจารย์ไปร่วมประชุมที่อื่นๆ เพราะนอกจากจะได้พัฒนาความรู้ให้ทันสมัยจากวิทยากรผู้มีประสบการณ์แล้ว อาจารย์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงเรียนได้มีโอกาสนพบปะแลกเปลี่ยนความคิด ศึกษาศิลปการสื่อสาร และเทคนิคการสื่อสารใหม่ๆ เพื่อจะได้นำมาปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์โรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. จัดให้มีการประชุมกลุ่ม ครูที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงเรียน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้ได้มีโอกาสพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละคน แต่ละโรงเรียน ผู้การพัฒนางานการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผู้ที่ปฏิบัติงานย่อมจะรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงเป็นการระดมพลังสมองที่น่าจะเป็นประโยชน์ที่สุดในการช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วในบางโรงเรียน

5. จัดการประกวด “การประชาสัมพันธ์โรงเรียนดีเด่น” โดยให้กลุ่มโรงเรียนหรือครูสภารับไปดำเนินการ เช่นเดียวกับโครงการโรงเรียนดีเด่น ครูดีเด่นของครูสภา โดยร่วมกันสร้างเกณฑ์การประชาสัมพันธ์โรงเรียนที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้แต่ละโรงเรียนกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้ดีขึ้นเรื่อยๆ และโรงเรียนที่ได้รับรางวัลแล้ว ก็จะต้องรักษาคุณภาพของงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้ดีขึ้นเพื่อเป็นตัวอย่างแก่โรงเรียนอื่นๆ ที่ต้อง การมาดูงานต่อไป

6. จัดทัศนศึกษาโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เพื่อจะได้นำประสบการณ์มาปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนของตนเอง

7. จัดโครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์ประชาสัมพันธ์โรงเรียน ที่ประสบความสำเร็จหรือระบบโรงเรียนขนาดใหญ่ช่วยเหลือโรงเรียนขนาดเล็กอาจจะมาช่วยจัดระบบงานให้เป็นเวลา 1 เดือนหรือสัปดาห์ละ 1 วัน เพื่อพัฒนาและวางแผนการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

18.2.3 ขาดการประสานงาน (coordination) และการประสานความร่วมมือ (cooperation) ภายในโรงเรียนโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ภายในโรงเรียนเป็นไปด้วยความไม่ราบรื่น เกิดความห่างเหิน ความไม่เข้าใจกัน หรือเข้าใจผิดพลาดในเรื่องสำคัญๆ ที่ควรรู้ อันจะทำให้การทำงานของโรงเรียนไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการประสานงานและความร่วมมือกัน เป็นเรื่องของคนและจิตใจ การประสานงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องจากความยินยอมพร้อมใจไม่ว่าจะโดยความสมัครใจหรือตามสายการบังคับบัญชา (hierarchy)

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยสำคัญในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ประชาสัมพันธ์โรงเรียน

1. การประสานงานโดยความสมัครใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อคนแต่ละคนที่
ปฏิบัติงานเข้าใจและรู้ถึงวัตถุประสงค์ของโรงเรียน หน่วยงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็น
อย่างดี รู้ถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอจากโรงเรียน การ
ประสานงานโดยความสมัครใจ ต้องอาศัยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1.1 การสร้างความสำนึกให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
ประชาสัมพันธ์โรงเรียน โดยการนำเอาตัวเองเข้าไปผูกพันกับหน่วยงาน ขอมเสียดสละความ
สะดวกสบายส่วนตัวเพื่ออุทิศให้กับงาน

1.2 การประสานงานโดยกลุ่ม โดยหลักจิตวิทยามวลชนแล้วกลุ่มมีอิทธิ
พลมากต่อสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งการประสานงานโดยความสมัครใจจะเกิดขึ้นได้โดยกลุ่ม
ผลักดัน หรือกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน เช่น กลุ่มคณะกรรมการการประชา
สัมพันธ์โรงเรียน

2. การประสานงานตามสายการบังคับบัญชา ในกรณีนี้เป็นปัญหาน้อยมาก
เพราะลักษณะงานกำหนดให้ต้องมีการประสานงานอยู่แล้ว ได้แก่

2.1 ประสานงานตามสายงาน มีหัวหน้ารับผิดชอบโดยตรง อำนาจหน้าที่
ที่ความรับผิดชอบจะลดหลั่นกันมาแล้ว

2.2 การประสานงานตามระบบบริหาร ตามรูปแบบของแนวการปฏิบัติ
งานของโรงเรียนที่ถูกกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ มีการประสานงานอยู่ในตัว
อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับกรณีนี้มีน้อยมาก นอกจากจะมีการข้ามขั้นตอนเท่านั้น

16.2.4 ปัญหาที่เกี่ยวกับความบกพร่องของคณะทำงานประชาสัมพันธ์
โรงเรียน ซึ่งมีความสำคัญต่องานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะให้ดำเนินการประชา
สัมพันธ์ได้ดีที่สุดแล้ว ผู้บริหารโรงเรียนหรือหัวหน้าคณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน

ควรจะได้มีการสำรวจตรวจสอบข้อบกพร่องที่สำคัญบางประการดังต่อไปนี้ แล้วรีบจัดแก้ไขเสียโดยด่วนคือ

1. ความบกพร่องทางด้านวิชาการ ความรู้ความสามารถโดยเฉพาะการใช้ภาษาไทยในการพูดการเขียน ขาดความรู้รอบตัว ขาดความขยัน และอดทน ความรับผิดชอบของตัวครูประชาสัมพันธ์เอง
2. การขาดความกระตือรือร้นสนใจที่จะปฏิบัติงานรวมทั้งการขาดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ไม่มีความเอื้อเฟื้อ เมตตาอารี มักใช้วิธีปิดสวาทให้พ้นตัวไปเท่านั้นเอง
3. ขาดสมรรถภาพในการทำงาน เกียจคร้าน ขี้เกียจ ล่าช้า มาทำงานสาย หรือเอางานบ้านส่วนตัวมาทำ หรืออ่านหนังสืออ่านเล่นในเวลาทำงาน
4. ความประพฤติที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หยาบคาย ก้าวร้าวผู้อื่น แต่งกายไม่เรียบร้อย ชอบพูดติฉินนินทาผู้อื่นยกเว้นตัวเอง ไม่รู้จักกาลเทศะ มักก่อให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน และอาจก่อให้เกิดภาพพจน์เสียหายต่อโรงเรียนได้ง่าย
5. ความสุรุ่ยสุร่ายไม่เป็นระเบียบปราศจากการประหยัดในสำนักงานประชาสัมพันธ์ มีคนล้นงาน ขาดระเบียบวินัย
6. มีความไม่ยุติธรรมเห็นแก่พวกพ้อง ความโอ้อวด ชักช้า มีระเบียบพิธีการมากเกินไปจนความจำเป็น
7. มีเล่ห์เหลี่ยม ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้อื่น ใช้วิธีโฆษณาชวนเชื่อให้ผู้อื่นหลงผิด เป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น จะต่อต้านขัดแย้งและรุนแรงขึ้นได้เสมอ
8. ขาดความรับผิดชอบและขาดจรรยาบรรณในหน้าที่การงาน
9. การปล่อยให้สำนักงานสกปรกรกรุงรัง ขาดความสะอาดไม่เป็นระเบียบ
10. งานประชาสัมพันธ์มีขอบเขตกว้างขวางกับงานฝ่ายอื่นๆ เช่น งานสังคมพิเศษไปจนกระทั่งของฝ่ายบริหาร ฯลฯ นักประชาสัมพันธ์มักผลอดตัวลืมหินทวนหน้าที่ เป้าหมายทางด้านการประชาสัมพันธ์ ดำเนินบทบาทของตนเองในเรื่องอื่น เช่น เป็น

นักบริหาร นักวิชาการ ฯลฯ แทนที่จะทำหน้าที่นักประชาสัมพันธ์ อาจทำให้เกิดปัญหาการก้าวล่วงงานของฝ่ายอื่นๆ ขึ้นได้

11. ผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มักจะชอบทำให้คนทั่วไปคิดว่า การประชาสัมพันธ์เป็นศาสตร์ที่เร้นลับ ยุ่งยากและอยู่เหนือศาสตร์ต่างๆ โดยพยายามโอ้อวดว่าทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ด้วยการกล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์อยู่ที่ใดที่นั่นเป็นสวรรค์” บ้าง “การประชาสัมพันธ์อาจทำให้นักบริหารกลายเป็นคนสำคัญของโลกขึ้นมาได้” บ้าง เป็นคำกล่าวที่เกินความจริง สิ่งเหล่านั้นนับว่าเป็นสิ่งที่คอยถ่วงหรือทำลายศรัทธา ตลอดจนความเจริญของศาสตร์นี้อยู่ไม่น้อย

12. เนื่องจากผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการ ไม่มีโอกาสทราบได้ว่าหลักการหรือการประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นเป็นอย่างไร จึงกล่าวได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลดีแล้วได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ แทนที่จะมอบหมายให้นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพที่มีความรู้ความชำนาญที่แท้จริงดำเนินการ

สรุป บทบาทของการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของคณะทำงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนยังไม่เหมาะสม คือ ผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ยังไม่ได้แสดงหรือเข้าใจในหลักการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง จึงมิได้รับการสนับสนุน ตลอดจนการไม่ยึดถือหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพการประชาสัมพันธ์ เช่นเป็นเครื่องมือให้กลุ่มหรือบุคคลแทนที่จะดำเนินการให้โรงเรียนส่วนรวม มีลักษณะใช้อิทธิพลประชาสัมพันธ์สร้างความก้าวหน้าและอิทธิพลให้แก่ตนเอง ในลักษณะประจบสอพลอ ไม่ซื่อสัตย์ สุจริต ขาดความยุติธรรม ขาดพื้นความรู้ หย่อนสมรรถภาพ ขาดความสนใจกลุ่มคณาจารย์และงานในหน้าที่ เกียจคร้าน หยาบคาย ไม่เอื้อเฟื้อ ไม่บริการ เชื่องช้า เจ้าระเบียบ เจ้าอารมณ์ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในบทบาทของการดำเนินการประชาสัมพันธ์ต่างๆ โดยทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

1. ครู ประชาสัมพันธ์ โรงเรียนจะต้องพิสูจน์ว่าตนเองเป็นมืออาชีพ (Professional) จริงๆ เช่นเดียวกับนักบัญชี แพทย์และนักกฎหมาย ไม่ใช่ใครๆ ก็จะมาทำงาน