

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ



สวทช.
NSTDA

เทคโนโลยีสารสนเทศ

และ






การประชาสัมพันธ์ในยุคโลกาภิวัตน์

โดย

ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

เนื้อหา

-  การประชาสัมพันธ์และโฆษณา
-  กลยุทธ์และขั้นตอน
-  คอมพิวเตอร์กับจุดเด่น
-  การประยุกต์ใช้ไอทีกับงานพีอาร์
-  อยากก้าวหน้าต้องใช้ไอที




ความหมายของการประชาสัมพันธ์

E.L. Berneys

- ✿ เผยแพร่ข่าวสารประชาชน
- ✿ เชิญชวนให้ประชาชนสนับสนุนวัตถุประสงค์และการดำเนินงานขององค์กร
- ✿ ปรับความเห็นของประชาชนให้เข้ากับจุดหมายขององค์กร

ความหมายของประชาสัมพันธ์

S.M. Cutlip

-  เผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชน
-  ตรวจสอบความคิดเห็น ความต้องการของประชาชนในองค์กร
-  ทำให้ประชาชนทั้งในและนอกองค์กรสนับสนุนการดำเนินงาน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

Public Relations News

การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ในการประเมินทัศนคติของประชาชน แล้วนำมาพิจารณา วัตถุประสงค์เป็นนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อการสร้างความเข้าใจและยอมรับจากประชาชน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

R.F. Harlow

การประชาสัมพันธ์ คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ และธำรงรักษาสายงาน
การติดต่อสื่อสารร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างสถาบันกับ
กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

E.J. Robinson

- ★ สำรวจและประเมินทัศนคติของประชาชนที่เกี่ยวข้อง
- ★ ช่วยฝ่ายบริหารกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำให้ประชาชนยอมรับนโยบาย แผนงาน และบุคลากรขององค์กร
- ★ ปรับปรุงและประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

J.E. Marston

- ❄ การสื่อสารที่มีการวางแผน และจัดทำขึ้นเพื่อ
ชักจูงใจประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ
- ❄ สถานการณ์ การกระทำ หรือคำพูดใดๆ ที่มีอิทธิ
พลต่อประชาชน
- ❄ ศิลปะในการทำให้หน่วยงานได้รับความนิยมนอก
ยั้งจากประชาชน และจากพนักงานในองค์กร

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

J.E. Marston

- ❁ การสื่อสารความคิดอย่างมีศิลปะไปสู่ประชาชนกลุ่มต่างๆ
- ❁ การค้นหาว่าประชาชนชอบอะไรในหน่วยงาน และพยายามเน้นด้านนั้น พร้อมกับลดสิ่งที่ประชาชนไม่ชอบ
- ❁ เป็นภาระของฝ่ายบริหาร

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

อาจารย์สะอาด ต้นศุภผล

วิธีการของสถาบันอันมีแผนการ และการกระทำที่ต่อเนื่องกัน ในอันที่จะสร้าง หรือทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นบรรทัดฐานสำคัญ

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

ดร. ระเด่น ทักษณา

การกระทำอย่างต่อเนื่องขององค์กรอย่างมีแผน โดยมีประชา
มติ เป็นแนวทาง เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิด

☺ ความชอบใจ ความมีน้ำใจ การให้บริการ สถานที่ที่ดี มีบรรยากาศ มาดต้องตา
วาจาต้องใจ ภายในต้องงดงาม

☺ ความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎี มีจุดยืน หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ เงื่อนไข
ชี้ ด

☺ ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความปลอดภัย การตรงต่อเวลา

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

ดร. เสรี วงษ์มณฑา

การสื่อสารมวลชนที่เกิดขึ้นเพื่อจูงใจผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ให้มีพฤติกรรมอันจะเอื้ออำนวยต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ อันได้แก่ การซื้อ การใช้ หรือบริการ โดยอาศัยเหตุผลทั้งเหตุผลจริง และเหตุผลสมมุติในการจูงใจ ซึ่งจะต้องมีการซื้อสื่อ และเวลาในสื่อสารมวลชน เพื่อเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ตลอดจนการระบุผู้ประสงค์จะทำการโฆษณาอย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ของการโฆษณา

- ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในสินค้าและบริการ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของการซื้อขาย
- ให้ข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับได้ทราบว่าสินค้าและบริการ มีคุณสมบัติอย่างไร ราคาเท่าใด มีประโยชน์อย่างไร มีขายที่ใด
- ชักจูงใจ เพื่อให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รสนิยม ค่านิยม ความเชื่อ แล้วหันมาบริโภคสินค้า/บริการนี้

ตัวอย่างกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์

- เผยแพร่กิจกรรมขององค์กรผ่านสื่อทุกประเภท
- จัดทำโครงการเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและครอบครัว
- สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับสื่อมวลชนทุกประเภท

ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์

- วิจัยการดำเนินงาน และศึกษาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย
- วางแผนการประชาสัมพันธ์แยกเป็นโครงการ
- เตรียมรายละเอียดของโครงการต่างๆ
- เตรียมการด้านบุคลากร และงบประมาณในโครงการ
- ดำเนินงานตามแผนโครงการ
- ติดตามและประเมินผล

ระบบคอมพิวเตอร์

- ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
- ซอฟต์แวร์ (Software)
- ข้อมูล (Data / Information)
- บุคลากร (People)
- ระเบียบวิธี/คู่มือ/มาตรฐาน
- ระบบสื่อสาร

คอมพิวเตอรืทำอะไรได้บ้าง

ทางด้านประชาสัมพันธ์

- พิมพ์เอกสารโครงการ เอกสารเผยแพร่
- เก็บข้อมูลจำนวนมาก
- คำนวณค่าต่างๆ ได้รวดเร็ว
- จัดทำ Presentation
- สร้างภาพสวยงาม ภาพเคลื่อนไหว ภาพการแปลงโฉม
- สร้างเสียงดนตรี
- สื่อสารข้อมูล ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง

แนวทางการใช้คอมพิวเตอร์ ในงานประชาสัมพันธ์ขั้นต้น

- ใช้ในงานสำนักงานทั่วไปเหมือนระบบ Office Automation
 - พิมพ์จดหมาย รายงานของสำนักงาน
 - พิมพ์ข่าว (News Release)
 - จัดทำแผ่นพับ/อาร์ตเวิร์กส่งโรงพิมพ์
 - ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงแผนกต่างๆ
 - จัดตารางนัดหมายสื่อมวลชน
 - จำทำฐานข้อมูลสื่อมวลชน

แนวทางการใช้คอมพิวเตอร์ ในงานประชาสัมพันธ์ชั้นกลาง

- จัดทำฐานข้อมูลในด้านต่างๆ
 - ฐานข้อมูลสื่อมวลชน
 - ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย
 - ฐานข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์

แนวทางการใช้คอมพิวเตอร์ ในงานประชาสัมพันธ์ขั้นสูง

- ใช้ระบบเครือข่าย Internet
 - คิดเชิงรุก (Proactive) - เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - รวดเร็ว / ทันการณ์
- ใช้ระบบโต้ตอบ
 - Immediate Response - Fax on Demand
 - Searching Ability

ผู้บริหารต้องการอะไร จากฝ่ายประชาสัมพันธ์

- สื่อสารไปยังสื่อมวลชนและประชาชนได้รวดเร็ว
- รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้รวดเร็ว
- ค้นหาข่าวสารข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกได้ครบถ้วน
- ส่งการไปยังเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้รวดเร็ว
- สอบถามรายละเอียดของแหล่งข่าวจากประชาสัมพันธ์ได้
- จัดทำ Presentation บางเรื่องได้

พนักงานต้องการอะไร จากฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ทราบว่าเกิดอะไรใหม่ๆ ในองค์กร
- ทราบกฎระเบียบเกี่ยวกับพนักงาน
- ทราบนโยบาย / ประวัติผู้บริหารระดับสูง
- ทราบนโยบาย และทิศทางขององค์กร

การประชาสัมพันธ์ตามปกติธรรมดา

- ประชาสัมพันธ์ภายใน
 - ประชุมผู้บริหาร
 - ประชุมพนักงาน / จัดโครงการสังสรรค์
 - จัดโครงการพิเศษ / ให้รางวัล / กีฬา / งานประจำปี
 - จัดทำสื่อต่างๆ
 - เอกสารเผยแพร่
 - นิตยสารภายใน

การประชาสัมพันธ์ตามปกติธรรมดา

- ประชาสัมพันธ์ภายนอก
 - โครงการเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน
 - โครงการเพื่อสาธารณะประโยชน์
 - โครงการประกวด / แข่งขัน
 - โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม / วัฒนธรรม

การประชาสัมพันธ์ตามปกติธรรมดา

- สื่อมวลชนสัมพันธ์
 - จัดแถลงข่าว
 - จัดฝึกอบรมสื่อมวลชน
 - จัดดูงาน
 - จัดงานเลี้ยงขอบคุณ / พบปะสังสรรค์

การประชาสัมพันธ์แนวไฮเทค

ภายในหน่วยงาน

- นำระเบียบปฏิบัติเก็บไว้ในอินเทอร์เน็ต
- จัดทำระบบสรุปข่าว / สแกนข่าว
- จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของหน่วยงาน
- จัดทำข่าวสารและฐานข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและประวัติของผู้บริหาร และหน่วยงาน
- มีระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้สื่อสารกับฝ่ายประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์แนวไฮเทค

ภายนอกหน่วยงาน

- จัดทำ Web Page สำหรับนำเสนอข้อมูลข่าวสาร
 - ประวัติ นโยบาย วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
 - ผู้บริหาร
 - ผลิตภัณฑ์
 - เอกสารข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์แนวไฮเทค

เครื่องมือสำหรับประชาสัมพันธ์

- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงเป็นทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต
- ควรใช้ซอฟต์แวร์ทำงานกลุ่ม เช่น Lotus Notes สำหรับใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และผู้อื่นในองค์กร
- ควรพิจารณาว่าต้องการฐานข้อมูลอะไรบ้าง แล้วจัดทำขึ้น
- ต้องศึกษาความต้องการของผู้บริหาร
- ประชาสัมพันธ์ทุกคนต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็น

ประชาสัมพันธ์ยุคโลกาภิวัตน์

- ★ ต้องรู้จักคอมพิวเตอร์ทั้งแบบตั้งโต๊ะ และโน้ตบุ๊ก
- * ต้องใช้ Keyboard คล่อง
- ★ ต้องใช้ Internet เป็น
- * ต้องสร้างฐานข้อมูลอย่างง่ายเป็น
- ★ ต้องสร้าง Web Page เป็น

เทคนิคการฝึกใช้ไอทีสำหรับประชาสัมพันธุ์

1. ฝึกใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ
2. ศึกษารูปแบบการใช้คอมพิวเตอร์ขององค์กรอื่น
3. ฝึกใช้โปรแกรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้คล่องก่อน
เช่น MS-Word หรือ MS-Powerpoint จากนั้นจึง
ค่อยขยายไปฝึกโปรแกรมอื่น
4. พยายามคิดและทำงานให้เป็นระบบ