



## ความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้เป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ได้แยกประเด็นในการพิจารณาออกไปในแต่ละท่าน ซึ่งสรุปแล้วสามารถกล่าวเป็นความหมายกว้าง ๆ ได้ดังนี้

“การประชาสัมพันธ์ คือ การดำเนินการใด ๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีของหน่วยงานและเสริมสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณของหน่วยงานให้ประชาชนทราบ เพื่อประชาชนจะได้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือในอันที่จะให้การปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ”

### ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. ทำให้ประชาชนรู้จักหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร อยู่ที่ไหน มีความสำคัญเช่นไร
2. ทำให้ประชาชนยอมรับนับถือหน่วยงาน เพราะถ้าไม่บอกก็ไม่รู้ เมื่อไม่รู้ก็ไม่ยอมรับ
3. ป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดต่อหน่วยงาน เพราะเมื่อไม่ยอมรับแล้ว ก็อาจจะแปรเจตนา

ไปเป็นอย่างอื่นได้ และถ้าเข้าใจไปในทางที่ผิดก็จะเกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง

4. ป้องกันความเกลียดชังในหมู่ประชาชนต่อหน่วยงาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเข้าใจผิดดังกล่าวข้างต้น

5. ทำให้ประชาชนสนับสนุนกิจการของหน่วยงาน เพราะประชาชนรู้จักดี ยอมรับเข้าใจถูกต้องและเกิดความรักในองค์กรขึ้นแล้ว

6. สามารถไขลัดปัญหาภายในหน่วยงานได้ดี เนื่องจากภายในหน่วยงานเดียวกัน ถ้าหากไม่ทำความเข้าใจกันแล้ว ก็จะไม่ทราบข้อเท็จจริง

7. ช่วยให้เอาชนะฝ่ายตรงข้ามได้ เนื่องจากฝ่ายตรงข้ามคอยจ้องจะให้ร้ายป้ายสี แต่เมื่อได้มีการชี้แจงความจริงให้ทราบ ความพยายามของฝ่ายตรงข้ามก็ไร้ผล

8. ทำให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ เพราะประชาชนให้การสนับสนุน ตัวอย่างที่เห็นได้ง่ายก็ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ธุรกิจการค้า ถ้าประชาชนนิยมชมชอบ สินค้าที่มีการประชาสัมพันธ์ดี สินค้าก็จำหน่ายได้มาก กำไรก็มาก ธุรกิจก็ประสบผลสำเร็จ

## วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

พิจารณาจากความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวแล้ว อาจสรุปวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนทราบ
2. เพื่อให้ประชาชนเชื่อถือ และเกิดความมั่นใจ
3. เพื่อให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใส และศรัทธา
4. เพื่อให้ประชาชนเกิดความนิยมชมชอบ
5. เพื่อให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญ
6. เพื่อให้ประชาชนช่วยเหลือและสนับสนุน
7. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น
8. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งต่าง ๆ จากทุกฝ่าย

## หลักการประชาสัมพันธ์

วงรอบประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอน แต่ละขั้นตามลำดับ ดังนี้

1. การก่อให้เกิดความเข้าใจ
2. ทำให้เกิดการเรียนรู้
3. ก่อให้เกิดพฤติกรรมดี
4. ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ดี
5. ให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง
6. เปลี่ยนแปลงความคิดหรือพฤติกรรมตามต้องการ

### หลักการเบื้องต้น

1. จะต้องชี้แจงแต่ความจริงเท่านั้น
2. บอกกล่าวเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามลำดับเหตุการณ์
3. ให้ความรู้ความเข้าใจ คือ ชี้แจงเพิ่มเติม

4. จูงใจให้สนับสนุน
5. ส่งเสริมให้เชื่อถือและเกิดความนิยมชมชอบ

### สรุปหลักการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ คือ

- ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง
- แก้ไขความเข้าใจที่ผิด ๆ
- ป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด ๆ

### หลักการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

1. จะต้องได้รับนโยบายจากหน่วยงานระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาอย่างแน่นอนเสียก่อน
2. มีการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย
3. จัดทำแผนดำเนินงานอย่างละเอียด
4. ดำเนินการก่อนงานอื่น ๆ เสมอ
5. เน้นหนักในเรื่องหน่วยงาน/องค์กร แทนที่จะเป็นตัวบุคคล
6. มอบให้เป็นหน้าที่ของผู้ที่มีความรู้ความสามารถเพราะงานประชาสัมพันธ์เป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการปฏิบัติที่ลึกซึ้ง
7. จะต้องดำเนินการอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ครอบคลุมที่ต้องการการสนับสนุนจากทุกคน ดังนั้นจะละเว้นเป้าหมายบางกลุ่มบางพวกไม่ได้ และงานประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการตลอดเวลา เพื่อให้เป้าหมายยึดมั่นในข่าวสาร
8. ยึดหลักความง่ายและยุควิถี การดำเนินงานจะต้องใช้วิธีการและภาษาของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ และจะต้องรับฟังผลสะท้อนจากเป้าหมายเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน เรียกว่าดำเนินงานแบบสองทาง

## แนวความคิดในการวางแผนประชาสัมพันธ์

เมื่อจะจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ มีข้อควรพิจารณาดังนี้คือ

1. การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายให้แน่ชัด
2. พิจารณาหนทางปฏิบัติว่าจะทำอะไรได้บ้าง อาจจะมีหลาย ๆ หนทางปฏิบัติ
3. วิเคราะห์หนทางปฏิบัติว่า วิธีใดดีที่สุด ได้ผลมากที่สุด เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
4. จัดทำแผนการปฏิบัติตามรูปแบบหรือฟอร์มการทำแผนทั่วๆ ไป ระบุภารกิจ แนวทางปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เป็นต้น
5. ทดสอบแผนว่าจะดำเนินการได้ตามแนวความคิดหรือไม่
6. ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้
7. ประเมินผลการปฏิบัติว่าได้ผลตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนให้ดีขึ้นต่อไป

## สื่อที่ใช้ในงานประชาสัมพันธ์

สื่อที่จะนำมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1. โทรทัศน์ มีข้อดี คือ มองเห็นทั้งภาพและได้ยินทั้งเสียง ข้อเสียได้แก่ การจัดหาและการเสนอข่าวสาร เพราะต้องใช้เวลาและใช้งบประมาณมาก มีการเตรียมการมาก ต้องมีสถานีส่ง มีกระแสไฟฟ้า และมีเครื่องรับ
2. วิทยุ มีข้อดีคือ สามารถเผยแพร่ข่าวสารเข้าถึงเป้าหมายได้มาก เพราะเครื่องรับมีราคาถูก และสถานีส่งมีจำนวนมาก เวลาออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ข้อเสียของวิทยุ คือ ได้ยิน

แต่เสียงอย่างเดียวทำให้จดจำยาก อาจลืมเมื่อเวลาเนิ่นนานไป

3. ภาพยนตร์ มีข้อดีคือ สามารถสร้างความสนใจได้มาก มีขนาดใหญ่โต เป้าหมายในชนบทนิยมมาก ข้อเสีย คือ เข้าถึงเป้าหมายได้น้อย นับจำนวนร้อยหรือพันคน จำกัดในเรื่องสถานที่และการเตรียมดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายสูง

4. สิ่งพิมพ์ ในที่นี้รวมสิ่งพิมพ์ทุกประเภท เช่น หนังสือพิมพ์ โบปลิว แผ่นพับ ฯลฯ มีข้อดีก็คือมีความคงทนถาวร หนังสือบางเล่มเก็บไว้ได้เป็นร้อยปี และสามารถนำมาทบทวนเมื่อหลังลืม ข้อเสียก็คือ ผู้ไม่รู้หนังสือจะไม่เกิดประโยชน์เพราะอ่านไม่ออก เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการผลิต

5. บุคคล มีข้อดี คือ สามารถโน้มน้าวจิตใจเป้าหมายได้ดีและสามารถสร้างความเชื่อถือได้มากกว่าสื่อชนิดอื่น ข้อเสียก็คือ จะหาผู้มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่จะมาปฏิบัติงานได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณสมบัติสำคัญของนักประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นได้แก่ ความสามารถในการสื่อความหมาย คือ สามารถพูด เขียน ได้ดีเป็นพิเศษ และจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี

6. นิตรรศการ มีข้อดี คือ สามารถนำข่าวสารหลายอย่างมาเผยแพร่ให้เห็น ทั้งข้อเขียนและรูปภาพ ตลอดจนอาจใช้เสียงประกอบได้ด้วย จึงสามารถสื่อความหมายและทำความเข้าใจกับเป้าหมายได้ดี แต่ข้อเสีย คือ ปริมาณของกลุ่มเป้าหมายและความยุ่งยากในการเตรียมการตลอดจนเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติและจำนวนพอเพียง

7. แผ่นโฆษณา ในที่นี้ให้หมายถึงแผ่น

โฆษณาขนาดใหญ่ที่ติดตามสี่แยกหรือย่านชุมชน หรือริมถนนสำคัญๆ เช่น การโฆษณาภาพยนตร์ หรือสินค้าต่าง ๆ มีข้อดี คือ เรียกร้องความสนใจได้ดีจากขนาดและสีสรร ตลอดจนทำเลที่ตั้งตั้ง ข้อเสียคือ ค่าใช้จ่ายในการจัดทำสูงและเข้าถึงเป้าหมายได้จำนวนน้อย เมื่อเทียบกับวิทยุหรือโทรทัศน์

8. อินเทอร์เน็ต มีข้อดีคือเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการโดยตรง สามารถให้ข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดได้ตามที่ต้องการ สามารถวัดผลตอบกลับการสื่อสารได้ในทันทีด้วยตัวสื่อเอง งบประมาณต่ำ ข้อเสียก็คือ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม และข้อจำกัดทางด้านความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ที่ส่วนใหญ่ยังใช้ความเร็วต่ำอยู่

### สิ่งที่จะนำมาประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน มีดังนี้

1. นโยบายและค่านิยมของหน่วยงานนั้นๆ เพราะหน่วยงานทุกหน่วยงานจะต้องมีนโยบายของหน่วยงานอยู่แล้ว ค่านิยมก็เช่นเดียวกัน ต่างหน่วยงานต่างก็มีหลักยึดถือของแต่ละหน่วยงาน บางครั้งก็เหมือนกับหน่วยงานอื่น แต่บางประเด็นก็แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ เหตุที่ต้องทำความเข้าใจในเรื่องนี้ เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดในหมู่ประชาชน หรือในกลุ่มเป้าหมาย เช่น บางครั้งประชาชนเข้าใจว่าทหารมีหน้าที่ปราบโจรผู้ร้าย แต่ที่จริงแล้วเป็นหน้าที่ของตำรวจ หรือประชาชนอาจจะเข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่ป้องกันอริราชศัตรูจากนอกประเทศซึ่งเป็นหน้าที่ของทหาร ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องหยิบเอาหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขอมาชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

3. แนวความคิดที่จะปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือประเทศชาติ

4. ผลงานดีเด่นที่ปฏิบัติไปแล้ว หรือแม้แต่จะไม่ดีเด่นแต่เมื่อได้ปฏิบัติไปแล้วก็น่าจะนำมาโฆษณาประชาสัมพันธ์เสมอ เพื่อคนทั่วไปจะได้รู้ว่าได้ทำอะไรไปบ้าง หากไม่บอกจะเข้าใจว่าไม่ทำอะไรเลย ก็ได้

5. บุคคลดีเด่นสมควรนำมายกย่องให้เป็นที่รู้จักกันทั่วไป เพราะจะก่อให้เกิดผลดีหลายประการ เช่น ทำให้คนนิยมชมชอบหน่วยงานนั้นๆ ว่ามีคนดี ทำให้ผู้ได้รับการยกย่องมีความภาคภูมิใจ มีมานะอดุสาหะที่จะกระทำความดี สร้างผลงานดีต่อไป และจะเป็นการจูงใจให้คนอื่น ๆ เอาเยี่ยงอย่างเพื่อจะได้รับการยกย่องบ้าง

6. หน่วยงานดีเด่น เมื่อเห็นว่าหน่วยงานใดมีความดีเด่น เช่น มีคนในหน่วยงานได้รับการยกย่อง หรือคนในหน่วยงานมีผลงานดีเด่น หน่วยงานนั้นก็น่าจะได้รับการยกย่องด้วยเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน และก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน เกิดความรักหมู่อุทิศเพราะถือว่าเป็นคนดีร่วมกันในหน่วยงานดี ๆ อย่างนั้นทำให้ใคร ๆ ก็อยากย้ายมาอยู่ด้วย

7. การแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อหน่วยงานหรือบุคคลทำความผิดหรือมีข้อบกพร่อง ถ้าหากได้แก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สมควรนำมาประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน มิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดความฝังใจอย่างผิด เช่น คนที่เคยดื่มเหล้าเมาเคยถูกตำหนิในเรื่องความประพฤติ ถ้าหากสามารถเลิกดื่มและกลับตัวเป็นคนดีได้ก็ควรจะบอกกล่าวให้ทราบ

8. กฎระเบียบ ขอบบังคับ คำเตือน ซึ่งมีผลต่อบุคคลจำนวนมาก จะต้องนำออกชี้แจงทำความเข้าใจถึงเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องออกกฎ ออกข้อห้ามหรือระเบียบเหล่านั้น ตลอดจนแนะนำวิธีปฏิบัติ ที่ ถูกต้องให้ เข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง ประเทศไทย คนทำผิดกฎหมาย ผิดระเบียบมาก เนื่องจากคนไม่เข้าใจข้อกำหนด หรือแนวทางปฏิบัติ แต่กฎหมายก็ไม่ละเว้นในเรื่องนี้โดยไม่ระบุว่าจะอ้างว่าไม่รู้กฎหมายไม่ได้ จึงมีคนบริสุทธิ์จำนวนมากไม่น้อยตกเป็นเหยื่อของกฎหมายอย่างน่าเสียดาย

### การจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์

1. สรรหาบุคคลดีเด่น หน่วยงานดีเด่น ผลงานดีเด่น เพื่อนำออกเผยแพร่
2. แข่งขันหาผู้ชนะเลิศในด้านต่างๆ เช่นด้านวิชาการ ด้านกีฬา หรือการกระทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี
3. จัดให้มีงานรื่นเริง งานกุศล เพื่อใช้เป็นข่าวสารในการประชาสัมพันธ์
4. จัดทัศนศึกษาสถานที่สำคัญ
5. เข้าเยี่ยมคำนับบุคคลสำคัญ
6. จัดการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ เพื่อหาข้อยุติที่จะเป็นประโยชน์ออกเผยแพร่
7. ออกวารสาร นิตยสาร หรือ สิ่งพิมพ์อื่นใดเพื่อเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน
8. เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น
9. จัดทำเว็บไซต์เผยแพร่ข่าวสาร

### คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์

นักประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะตัว เจ้าหน้าที่ทุกคนอาจจะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ แต่จะให้ทำ

หน้าที่ได้ดีเหมือนบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ไม่ได้คือ

1. มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี
2. มีความรับผิดชอบต่องาน
3. มีความสามารถในการวางแผนดำเนินงาน
4. มีความคิดริเริ่ม
5. มีความเข้าใจสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นอย่างดี
6. มีความสามารถในการใช้เทคนิคเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เช่น เทคนิคการใช้สื่อ เทคนิคในการสื่อความหมายทั้งการพูดและการเขียน เป็นต้น
7. มนุษย์สัมพันธ์ดี

### สรุป

การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน มีความมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง แก่ความเข้าใจผิดต่าง ๆ และป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้ มีลักษณะเป็นเชิงรุกและเชิงรับ กล่าวคือในเชิงรุกนั้น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์พยายามชี้แจงความจริงในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนหาทางป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ส่วนในเชิงรับก็หาทางทำความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วและมีผลเสียหาย หรือมีความเข้าใจผิดโดยการป้อนข้อมูลที่ถูกต้อง แม้ว่าข้อมูลนั้นอาจจะไม่เป็นผลดีต่อหน่วยงานก็ตาม ทั้งนี้ก็เพราะการประชาสัมพันธ์จะต้องเสนอแต่ความจริง หรือชี้แจงแต่ความจริงเท่านั้น

รวบรวมจาก “คู่มือการประชาสัมพันธ์” ของกองทัพอากาศ , [www.siaminfobiz.com](http://www.siaminfobiz.com) โดย Aimanun 22 มิถุนายน 2554