



กองการเจ้าหน้าที่

วันที่ ๑๖ ต.ค. ๒๕๖๓ E. 1464

เรื่องงานผู้รับใช้ชุมชนเวลา 16.98

☐ ๑. ขณ.	☐ ๑๖. ขณ.
☒ ๒. ผบค.	☐ ๒. ผบค.
☐ ๓. ผบค.	☐ ๓. ขณ.
☐ ๔. ขณ.	☐ ๔. ขณ.

S. 11.25

ที่ นร ๐๒๐๑.๐๒/๑๑๑

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ส่งผลงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์

ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๒๔๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่องเลื่อนข้าราชการ โดยแต่งตั้งให้นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ ให้ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ตั้งแต่ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป ซึ่งหลักเกณฑ์การแต่งตั้งผู้ผ่านการประเมินและได้รับแต่งตั้งจะต้องสร้างผลงานเป็นเอกสารทางวิชาการ หรือตำรา หรือคู่มืออย่างน้อย ๑ ชิ้น เพื่อประกอบการขอย้ายเป็นตำแหน่งอำนวยการสูงและนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขออนุมัติหมาย กกจ. แจ้งเวียนผ่านเว็บไซต์
กรมประชาสัมพันธ์ต่อไป

Handwritten signature

(นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ)

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์

(E) $\sum_{n=0}^{\infty} \frac{1}{n!} = e$

मानव



(สรรเสริญ แก้วกำเนิด)

รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.

● 6 7.9. 6000

၁၆၈၈ ခုနှစ်

1000
 900
 800
 700
 600
 500
 400
 300
 200
 100
 0

26

9M M.D. 20

蘇聯科學院化學研究所

1844

๓๓๓

ร.อ.ป.ส. พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด 1108

๓) เรียง อปส.

๑. ประกาศ กปส. ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๖๐ เรื่อง รับสมัครคัดเลือกข้าราชการเพื่อเสนอเข้ารับการประเมินเพื่อเลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ กำหนดหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งว่า เมื่อผ่านการประเมินและได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแล้ว ให้สร้างผลงานเป็นเอกสารวิชาการ หรือ ตำรา หรือคู่มือ อย่างน้อย ๑ ชิ้น และนำเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ กปส. โดยหากยังไม่เสนอผลงานดังกล่าวต่อ กปส. จะขอย้ายไปดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูงไม่ได้

๒. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๒๔๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๖๐ แต่งตั้ง นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ ให้ดำรงตำแหน่ง ผช. เฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ (เลขที่ ๕) สังกัด กปส. ตั้งแต่วันที่ ๒๒ พ.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดย นายพรพิทักษ์ฯ ได้จัดส่งเอกสารทางวิชาการ เรื่อง “นักประชาสัมพันธ์ ๔.๐” เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเกิดประโยชน์ต่อราชการต่อไป กรณีดังกล่าว อปส. สั่งการให้ กกจ. ตรวจสอบก่อนการเผยแพร่ (รายละเอียดตามหนังสือที่ นร ๐๒๐๑.๐๒/๑๑๑ ลงวันที่ ๕ ต.ค. ๒๕๖๐)

จากการตรวจสอบ นายพรพิทักษ์ฯ ได้รับแต่งตั้งให้รักษาการในตำแหน่ง ผช. เฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ (เลขที่ ๕) ตั้งแต่วันที่ ๔ เม.ย. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๙๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๖๐ และได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ผช. เฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ (เลขที่ ๕) ตั้งแต่วันที่ ๒๒ พ.ค. ๒๕๖๐ โดยผลงานของ นายพรพิทักษ์ฯ ที่จัดส่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เห็นสมควรนำเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ กปส. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เห็นควรประการใด ขอได้โปรดสั่งการ เพื่อ กกจ. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางจรรยา อัมรินทร์)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

๒๗ ต.ค. ๒๕๖๐

- เห็นชอบ

- ดำเนินการตามเสนอ

พลโท

(สรเสรีญ แก้วกำเนิด)

รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.

๓๐ ต.ค. ๒๕๖๐

อปส. พลโท สรเสรีญ แก้วกำเนิด..... 4408

เรียน ผอ.สำนัก/กอง ผชช. และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ และกรุณาเวียนแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ กกจ. ได้นำเอกสารทางวิชาการ เรื่อง : นักประชาสัมพันธ์ ๔.๐ จัดทำโดย นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ (นักประชาสัมพันธ์) กปส. เผยแพร่ทาง Intranet.prd.go.th หน่วยงาน กกจ. เมนู สื่อเผยแพร่ หัวข้อ ผลงานทางวิชาการ ด้วยแล้ว

(นางจรรยา อัมรินทร์)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

๓๑ ต.ค. ๒๕๖๐

เอกสารวิชาการ

เรื่อง

นักประชาสัมพันธ์ ๔.๐

โดย

นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์
กรมประชาสัมพันธ์
สำนักนายกรัฐมนตรี

นักประชาสัมพันธ์ ๔.๐

โดย พรพิทักษ์ แม่นศิริ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ทรงมีกระแสพระราชดำรัสพระราชทานแก่คณะกรรมการบริหารสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๒๓ ความตอนหนึ่งว่า “...การประชาสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน หรือให้ประชาชนเข้าใจสัมพันธ์กัน และงานกิจกรรมต่างๆ ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เกือบทั้งนั้น ถ้าทุกคนตั้งใจทำให้ผลที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ก็เชื่อได้ว่าส่วนรวมจะอยู่เย็นเป็นสุข...”

พระราชดำรัสข้างต้นนับเป็นน้ำทิพย์ชโลมใจแก่ผู้ทำหน้าที่ในฐานะนักประชาสัมพันธ์ทั้งหลาย ที่ทรงเล็งเห็นคุณค่าและความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์ดังกล่าว งานประชาสัมพันธ์ซึ่งได้ก้าวมาไกลจากในอดีตที่อาจเรียกได้ว่ายุค ๑.๐ (ซึ่งอาจจะย้อนไปนับเริ่มต้นมาตั้งแต่ครั้งยุคสมัยของแผ่นดินพ่อขุนรามคำแหงมหาราชที่ทรงให้ประชาชนมาสนักกระดิ่งเพื่อร้องทุกข์หรือหากจะนับเริ่มต้นมาจากยุคสมัยใดก็ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละท่าน) ผ่านมาถึงการประชาสัมพันธ์ในยุค ๒.๐ ที่เริ่มความทันสมัยด้านเครื่องมือสื่อสารภาพและเสียงทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มาถึงยุคสมัยที่โลกมีพัฒนาการด้านการสื่อสารครอบคลุมไปในทุกอนุของในโลกในปัจจุบันที่นิยามว่าเป็นยุค ๓.๐ และก้าวเข้าสู่ยุคที่กำลังใช้สติปัญญาของมนุษย์ในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมาเป็นเครื่องมือในด้านการประชาสัมพันธ์ยุค ๔.๐ นักประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องทบทวนและกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนให้เข้ากับยุคและสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างเท่าทัน ซึ่งคนที่มีคุณลักษณะเพียงพร้อมที่จะเป็นนักประชาสัมพันธ์ระดับมืออาชีพหรือนักประชาสัมพันธ์ระดับ ๔.๐ ที่ทุกคนยอมรับทั้งในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ บุคลิกภาพและรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏเบื้องหน้าสาธารณชนที่ครบเครื่องนั้น หาได้ไม่ถนัดนัก นักประชาสัมพันธ์ผู้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือในวงการต่างๆ อาจจะไม่มีความสมบูรณ์พร้อม แต่เราสามารถเรียนรู้และหยิบยกเอาสิ่งดีที่ปรากฏมาสานฝันสู่เส้นทางการเป็นนักประชาสัมพันธ์ ๔.๐ ได้ ผู้เขียนทำหน้าที่เป็นนักประชาสัมพันธ์มาทั้งในฐานะของการเป็นข้าราชการ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติ จนถึงระดับบริหารในหลายตำแหน่ง และมีโอกาสได้สัมผัสงานประชาสัมพันธ์นอกภาครัฐราชการมาบ้างในระดับหนึ่ง การทำหน้าที่นักประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ที่ว่านี้ เช่น เป็นนักจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ โฆษก พิธีกร ผู้ดำเนินการอภิปราย ผู้ดำเนินการเสวนา ผู้บรรยาย วิทยากรและรวมถึงการขึ้นเวทีร้องรำทำเพลงในโอกาสต่างๆ ซึ่งต้องใช้ศิลปะในด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้อาจเหมารวมเอาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ทั้งในฐานะผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยรวม ๓ จังหวัด ในฐานะผู้ช่วยประชาสัมพันธ์จังหวัดและประชาสัมพันธ์จังหวัดรวมแล้ว ๕ จังหวัด จนได้รับมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ (นักประชาสัมพันธ์ ระดับเชี่ยวชาญ) กรมประชาสัมพันธ์ จากประสบการณ์ที่ได้สัมผัสงานเหล่านี้มาระยะเวลาหนึ่งและจากข้อมูลของผู้ที่ได้ศึกษารวบรวมไว้ จึงประมวลได้ดังนี้

นักประชาสัมพันธ์ : คุณภาพ

ในสภาวะปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างตระหนักถึง “คุณภาพ” เป็นสิ่งสำคัญทั้งคุณภาพในผลผลิตคุณภาพในสินค้าคุณภาพทางการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจเอกชนต่างก็บริหารธุรกิจเพื่อบรรลุผลชัยชนะ ซึ่งหมายถึงการครองส่วนแบ่งการตลาดหรือเป็นเจ้าของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ยิ่งนับวันจะรุนแรงยิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ ดังนั้นจะต้องทำอย่างไรให้ธุรกิจหรือภารกิจของหน่วยงานบรรลุผล ได้มีการพบปัจจัย

ที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้หน่วยงานหรือทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จคือภายในหน่วยงานนั้นจะต้องมีปัจจัยต่างๆที่ได้ประมวลสรุปตามความเห็นของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว มีดังนี้

๑. ปัจจัยสู่ความสำเร็จของงาน

- ๑.๑ มีเทคนิคและวิธีการทำงานที่ล้ำยุค
- ๑.๒ มีบุคลากรที่มีคุณภาพ
- ๑.๓ มีจิตสำนึกการเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน
- ๑.๔ มีบริการที่เยี่ยมยอด

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นทั้งสี่ประการต่างมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีบุคลากรที่มีคุณภาพนั้นสามารถที่จะทำให้มีปัจจัยอื่นๆ ตามมาได้ดังนั้นแนวคิดการพัฒนาคนในหน่วยงานสู่บุคลากรที่มีคุณภาพหรือบุคลากรมีอาชีพจึงเกิดขึ้น ทั้งนี้หน่วยงานต่างได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในอันที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานที่จะมุ่งมั่นให้กิจการก้าวล้ำไปสู่แนวทางและสามารถธำรงรักษาความสำเร็จได้อย่างยาวนานประกอบกับแนวความคิดใหม่ๆในการทำงานร่วมกันและคุณภาพงานที่ดีเยี่ยมของบุคลากรนั้นสามารถสร้างสรรค์ความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับสู่บุคลากรที่ดีกว่าหรือผู้มีอาชีพและกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบจะทำให้องค์กรก้าวไกลอยู่เหนือคู่แข่งและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้เพราะ “คนคือทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งของการพัฒนา” งานทางด้านการประชาสัมพันธ์ก็เช่นเดียวกันต้องการบุคลากรที่เป็น “นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ” นั่นเอง

รุจิพันธ์ เอื้อพิทักษ์สกุล, ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์และปัจจัยในการเลือกรับเข้าทำงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย” ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่เป็นที่ต้องการขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น ๖ ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติด้านความรู้ ประสบการณ์ ความคิด ทักษะ บุคลิกภาพและลักษณะนิสัย

๒) ปัจจัยที่อธิบายการตัดสินใจเลือกนักประชาสัมพันธ์เข้าทำงาน ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านผลการเรียน ปัจจัยด้านกิจกรรมที่ทำในขณะที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา สำหรับปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านที่พักอาศัย ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านสายสัมพันธ์และปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่เป็นผู้ที่ยังไม่มีงานทำรวมถึงเป็นผู้ที่ใส่ใจและให้ความสำคัญกับการเขียน Resume เพื่อสมัครเข้าทำงาน

จากประสบการณ์ที่ผ่านมา กล่าวได้ว่านักประชาสัมพันธ์ต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีด้วยในลักษณะของการเป็นมืออาชีพ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นงานด้านการให้บริการทำให้นักประชาสัมพันธ์ต้องมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ โดยจะต้องมีระเบียบวินัยดี ซื่อสัตย์ให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายเพื่อมุ่งจะรับใช้มวลชน และก่อให้เกิดความผาสุกแก่ชุมชนในละแวกใกล้เคียงกับองค์กรนอกจากนี้นักประชาสัมพันธ์ยังต้องมีความรอบรู้ทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เป็นอย่างดี และต้องมีทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างดีในทุกทักษะได้แก่ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนหากนักประชาสัมพันธ์ไม่มีความรู้ในเรื่องที่กล่าว ย่อมไม่สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้สัมฤทธิ์ผล

เอิร์ธ สายสว่าง อดีตนายกสมาคมประชาสัมพันธ์โรงแรม กล่าวว่า “สิ่งสำคัญของคนเป็นพ็อด” หรืออาจจะเรียกว่าเป็น ๘ เคล็ดลับสู่การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ดังนี้

- ๑) ต้องมีบุคลิกภาพที่ขอบอกสังคมพบปะผู้คน
- ๒) ต้องกล้าแสดงออก เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
- ๓) ความเป็นนักการทูต

- ๔) มี EQ สูง
- ๕) ต้องติดตามข่าวสารทั้งในและต่างประเทศ
- ๖) มีทักษะการสื่อสารที่ดี
- ๗) มีทักษะความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร และที่สำคัญ
- ๘) ต้องรักงานที่ทำและรักองค์กร รวมถึงพร้อมที่จะปกป้ององค์กรได้ทุกเมื่อ

นอกจากนี้ อดีตนายกสมาคมประชาสัมพันธ์โรงแรมยังให้ทัศนะว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นศาสตร์และศิลป์ที่ละเอียดอ่อน ซึ่งแม้จะเป็นงานที่ดูเหมือนง่ายแต่หาคนที่ประสบความสำเร็จยาก เพราะสิ่งสำคัญของงานประชาสัมพันธ์คือสามัญสำนึก (common sense) ซึ่งประกอบกับความลงตัวของจังหวะ และสถานการณ์ ซึ่งมี ๕ ขั้นตอนแห่งความสำเร็จ คือ

- ๑) การทำให้เขารู้
- ๒) ทำให้เขาชอบ
- ๓) ให้เขาอยากมีส่วนร่วม
- ๔) ทำให้เขาอยู่กับเราตลอดไป
- ๕) ทำให้สิ่งนั้นกลายเป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งในตัวเขา

ธีระพงษ์ โสตาศรี อดีตอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์เป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งการที่มีบุคลากรที่เป็นนักประชาสัมพันธ์อยู่ทั่วประเทศก็นับว่าเป็นจุดแข็งอีกประการหนึ่ง (ของกรมประชาสัมพันธ์) หากสามารถฝึกกำลังของนักบรรณาธิการข่าวกรมประชาสัมพันธ์ในพื้นที่แล้ว จะทำให้กรมประชาสัมพันธ์ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนมากขึ้น วิธีการง่ายๆ พื้นฐานที่จะทำงานให้สำเร็จคือการเอาใจใส่ในงานเพิ่มมากขึ้นและเร่งทำงานให้เร็วขึ้นเพราะงานด้านข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต้องรวดเร็วแต่ต้องรอบคอบ ที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือการเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ต้องรู้คน รู้งาน รู้สถานที่

สุรเดช พันธุ์ลี กล่าวว่าบทบาทของนักประชาสัมพันธ์ ต้องมีการวางแผนการคิดค้นกลยุทธ์ต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์และควบคุมการสื่อสารที่หลากหลาย คุณสมบัติที่สำคัญของนักประชาสัมพันธ์ทั้ง ๓ ส่วนคือ การมีทัศนคติที่ดี มีความสามารถ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและนักประชาสัมพันธ์ต้องพร้อมทำงานหนักอย่างมีความสุขโดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาแต่มองเห็นปัญหาเป็นโอกาสที่ท้าทาย ต้องมีใจรักและเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต้องทำงานอย่างมืออาชีพมุ่งเน้นที่ผลงานไม่ใช่ผลตอบแทน ต้องพร้อมที่จะรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด บทบาทของนักประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เป็นแค่ผู้ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้นแต่ต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ขององค์กร นักประชาสัมพันธ์ต้องเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าและผู้บริหารต้องการอย่างแท้จริง รวมถึงความเข้าใจในความต้องการของสื่อมวลชนด้วย โดยยึดหลัก “ต้องปฏิบัติต่อนักข่าวเช่นเดียวกับที่นักข่าวอยากให้เราปฏิบัติ” คุณสมบัติที่สำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับนักประชาสัมพันธ์คือความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์และการเพิ่มขึ้นของทีวีดิจิทัล เป็นผลดีทำให้นักประชาสัมพันธ์มีช่องทางในการเผยแพร่ข่าวที่เพิ่มขึ้นและในขณะเดียวกันก็จะต้องเตรียมเนื้อหาข่าวที่น่าสนใจมาเสนอในสื่อต่างๆ ด้วย นักประชาสัมพันธ์ต้องมีความรอบรู้ในข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอติดตามสื่อต่างๆ ให้หลากหลาย งานประชาสัมพันธ์สำหรับนักประชาสัมพันธ์นั้นเป็นงานที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่องหยุดอยู่กับที่ไม่ได้ ไม่ว่าจะอยู่ในภาวะเศรษฐกิจเช่นไร การทำงานของนักประชาสัมพันธ์ก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่การประชาสัมพันธ์โดยมีงบประมาณที่จำกัดนับเป็นโอกาสดีที่เราจะได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเต็มที่และให้มีประโยชน์และความคุ้มค่ามากที่สุด

นักประชาสัมพันธ์คือบุคคลสำคัญที่มีหน้าที่ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์ และมีหน้าที่รักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับสาธารณชน รวมถึงทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างองค์การและสาธารณชน ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องต่อองค์การโดยนักประชาสัมพันธ์ที่ติดนอกจากมีความรู้มีความสามารถแล้วยังต้องควบคู่กับการมีคุณธรรมหรือจริยธรรมที่งดงามด้วย

๒. คุณลักษณะพิเศษของนักประชาสัมพันธ์

- ๒.๑ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีเยี่ยม
- ๒.๒ มีความสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในทีมงาน หรือกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ มีการบริหารหรือการจัดการงานอย่างเป็นระบบ
- ๒.๔ มีคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน
- ๒.๕ เป็นคนเก่ง กล่าวคือ เก่งคน เก่งงาน เก่งคิด เก่งเรียน และการเป็นคนดี

คุณลักษณะพิเศษดังกล่าวข้างต้นจะทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่พร้อมจะก้าวเข้าสู่การเป็นระดับ ๔.๐ หรือมีอาชีพนั่นเอง ผศ.ดร.วิทยากร ท่อแก้ว กล่าวว่านักประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ในงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่นักประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ในความรับผิดชอบให้ดีที่สุดทำงานจนบรรลุเป้าหมายที่สามารถเรียกได้ว่าเป็น“นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ”นั้นมีความสำคัญหลายด้านด้วยกันคือด้านตัวนักประชาสัมพันธ์เอง การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพทำให้นักประชาสัมพันธ์ต่างไปจากนักประชาสัมพันธ์ธรรมดาทั่วไปดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่าถ้าเป็นมวณักประชาสัมพันธ์มืออาชีพไม่ใช่มวณักประชาสัมพันธ์แต่เป็นมวณักประชาสัมพันธ์หรือชกแบบสากลที่มีกติการองรับเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ด้านการทำงานในหน้าที่การที่นักประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในระดับมืออาชีพจะทำให้ผลงานในหน้าที่รับผิดชอบของนักประชาสัมพันธ์นั้นดีตามมาด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านประชาสัมพันธ์ย่อมเป็นที่คาดหวังของฝ่ายบริหารในอันที่จะเป็นเครื่องมือทางการบริหาร หากงานด้านการประชาสัมพันธ์ออกมาดีย่อมจะส่งผลต่อทุกๆด้านในหน่วยงาน ในด้านการบริหารงานเมื่อนักประชาสัมพันธ์ทำงานในหน้าที่ด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายการบริหารงานในองค์กรก็ราบรื่นไม่ติดขัด ตัวผู้บริหารหมดความกังวลใจและสามารถทุ่มเวลาในการทำงานบริหารสำหรับในด้านอื่นๆ ได้ด้านหน่วยงานการมีพนักงานหรือบุคลากรที่มีคุณภาพถึงขั้นมืออาชีพนั้นนับว่าเป็นความโชคดีอย่างมหาศาลของหน่วยงานทั้งในด้านผลงาน และเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานด้วยที่มีบุคลากรฝีมือดีมาร่วมทำงานด้วย เป็นการวัดศักยภาพของผู้บริหารด้วยที่รู้จักใช้คนหรือใช้คนเป็น เช่นในการทำศึกสงครามที่มักจะกล่าวกันว่า“การมีทหารฝีมือดีหนึ่งคนย่อมดีกว่าทหารเลวหลายสิบคน” และด้านวิชาชีพที่ทำให้วิชาชีพด้านนี้ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญมากขึ้นอยู่ตลอดเวลาและตามลำดับ

นักประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer) คือบุคคลหรือผู้ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กรสถาบันกับกลุ่มประชาชนนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรโดยการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ หรือเมื่อมีผู้ติดต่อขอข้อมูลจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่นจัดทำข่าวแจก ภาพข่าว บทความ วารสาร สไลด์หรือวีดิทัศน์ เป็นต้น อาจเขียนบทความพิเศษด้วยการสัมภาษณ์บุคคลต่างๆในองค์กรติดต่อพบปะกับสื่อมวลชนและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนทุกแขนง อาจจะมีการดำเนินการตามโครงการพิเศษหรือกิจกรรมพิเศษเพื่อสังคัมรวมทั้งกิจกรรมใหม่ๆที่จัดขึ้นโดยองค์กรและมีการประสานการดำเนินงานกับบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์และสามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น

นักประชาสัมพันธ์ จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สร้างและรักษาไว้ซึ่งความนิยม ทศนคติที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมถึงการติดต่อประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้อง

คุณสมบัติพื้นฐานของนักประชาสัมพันธ์

นักประชาสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติงานเองโดยตรง หรือเป็นผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ล้วนแต่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญๆ คืองานประชาสัมพันธ์นั้นเป็นงานที่ต้องเริ่มจากความรักในงานนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือ เป็นงานที่ทำอย่างต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น เป็นงานที่ต้องได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย เป็นงานที่ใช้การสื่อสารสองทาง เป็นงานที่ต้องทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายและสิ่งแวดล้อม เป็นงานที่เป็นเครื่องทางการบริหารและการจัดการขององค์กร เป็นงานที่จะต้องทำทั้งเชิงรุก เชิงรับ เป็นงานที่สร้างภาพลักษณ์และเป็นงานที่ต้องใช้เวลากว่าจะเกิดผล

นักประชาสัมพันธ์ เป็นตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจเป็นงานหลัก นักประชาสัมพันธ์ที่ดีจำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการส่งสารอย่างมีประสิทธิภาพ หาช่องทางในการสื่อสารที่ดีโดยเน้นที่ความเข้าใจของผู้รับสารเป็นหลักและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องไม่ทำให้สารที่ส่งออกไปนั้นถูกบิดเบือน นักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นคนที่ยืนหยัดและติดตามข่าวสารเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะได้นำมาปรับใช้และหาช่องทางสื่อสารกับลูกค้าได้ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนและรู้จักสร้างเครือข่ายกับผู้ที่ทำงานในสายงานเดียวกันเพื่อเปิดช่องทางในการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้นอีกทั้งต้องไม่ลืมที่จะรักษาความสัมพันธ์นั้นให้ยั่งยืน รู้จักวางแผนการทำงานได้อย่างเป็นระเบียบละเอียดรอบคอบและสามารถรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งอาจจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมในการสื่อสารพูดคุย ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะติดต่อกับผู้คนได้ทุกกลุ่มและต้องแสดงความเป็นมิตรทั้ง ต่อหน้าหรือแม้แต่เวลาพูดคุยกันทางโทรศัพท์

มีผู้กล่าวถึงคุณสมบัติสำคัญของนักประชาสัมพันธ์ไว้หลายท่าน อาทิ ผศ.ดร.วิทยากร ท่อแก้ว กล่าวถึงนักประชาสัมพันธ์ที่ดีควรมีคุณสมบัติ ๕ ประการดังนี้

๑) บุคลิกภาพเพียบพร้อม คนที่จะมาเป็นประชาสัมพันธ์ได้แน่นอนว่าเรื่องของบุคลิกภาพและหน้าตาจะต้องโดดเด่นเป็นอันดับแรกอาจไม่ต้องสวยถึงขนาดเข้าข้านางสาวไทย แต่อย่างน้อยก็ควรพาขึ้นเวทีได้อย่างไม่อายใคร ซึ่งการมีบุคลิกภาพดี หน้าตาสวยหล่อ และดูภูมิฐานมีส่วนช่วยให้การทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงแทนบริษัท่ายดายขึ้นหากต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่กดดัน ซึ่งเขาหรือเธอยังถือเป็นหน้าเป็นตาให้กับบริษัททางอ้อมอีกด้วย

๒) ความรู้ความสามารถ นักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับบริษัทในทุกเรื่อง ไม่ใช่รู้แต่เรื่องทางวิชาการที่ตนเรียนมาเท่านั้นเพราะนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เป็นกระบอกเสียงให้กับบริษัทโดยตรง ซึ่งในบางสถานการณ์คำถามที่บรรดานักข่าวและสื่อมวลชนยิงเข้าใส่มักเป็นเรื่องที่ไม่ได้เตรียมคำตอบมาก่อนเสมอ ดังนั้นความรู้ลึกและรู้จริงจะช่วยให้ออกคำตอบได้และสร้างความพึงพอใจให้กับสื่อมวลชนได้เป็นอย่างดีและยังรักษาภาพลักษณ์ทางธุรกิจเอาไว้ได้อีกด้วย

๓) ทักษะการพูดที่ดี โดยนักประชาสัมพันธ์ต้องทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงขององค์กรอยู่ตลอดเวลา ทักษะการพูดจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ซึ่งผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่จะมาดำรงตำแหน่งประชาสัมพันธ์เป็นพิเศษโดยพิจารณาจากทักษะในการสื่อสารเป็นหลัก เพราะในบางครั้งเรื่องราวๆ ก็อาจจะพลิกกลับมาเป็นเรื่องดีได้หากมีนักประชาสัมพันธ์มีทักษะการพูดที่สามารถโน้มน้าวให้คนเชื่อในสิ่งที่พูดแม้พวกเขาไม่เห็นด้วยตาตนเองก็ตาม

๔) มีใจรักงานบริการ คุณสมบัติอีกอย่างของผู้ต้องการเป็นนักประชาสัมพันธ์คือ ต้องรักงานบริการอย่างแท้จริง เพราะตำแหน่งนี้มักเป็นฝ่ายที่ต้องรับหน้าลูกค้าและสื่่อมวลชนเสมอ ดังนั้นหากใครไม่มีใจรักและมีความอดทนจริงๆ แล้วก็ไม่อาจทำงานนี้ได้อย่างแน่นอน ดังนั้นผู้ประกอบการจำต้องคัดเลือกคนที่มีใจรักในงานบริการและกระตือรือร้นแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นคนใจเย็นและประนีประนอมด้วย

๕) ไหวพริบและความฉลาดทางอารมณ์เป็นเลิศ ทุกครั้งในงานแถลงข่าวมักมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้นอยู่เสมอ ดังนั้นไหวพริบและความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยแก้ไขสถานการณ์อันเลวร้ายให้ผ่านพ้นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตอบคำถาม หรือเอาตัวรอดจากการถูกบีบคั้นทางอารมณ์จากสื่อมวลชนหรือลูกค้าและยังรวมถึงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ทุกอย่างไม่ได้เป็นไปตามที่ต้องการด้วย

ทัศนีย์ ผลขานิกโก ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๖ จังหวัดสงขลา อดีตผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์คือบุคคลหรือผู้ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชนดังนั้นนักประชาสัมพันธ์จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สร้างและรักษาไว้ซึ่งความนิยม ทัศนคติที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร รวมถึงการติดต่อประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติพื้นฐานของนักประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ใบหน้า อัธยาศัย) มีใจรัก (พบปะ ติดต่อกับ อธิบาย ไม่ยอมแพ้ ทำงานหนัก ขอความร่วมมือ บริการคนอื่น รับฟังความคิดเห็น ขอบวิเคราะห) ริเริ่มสร้างสรรค์(ความคิด ความรับผิดชอบ พัฒนาตนเอง) กล้าแสดงออก (ความเหมาะสมกาลเทศะ) มีบุคลิกภาพดี (กายภาพ จิตภาพ สังคม) และมีคุณธรรมและจริยธรรม (โปร่งใส ไม่อคติ ยึดประโยชน์องค์กร)

ดร.จรรยา ไชยคร รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ ได้กล่าวถึงบทบาทของนักประชาสัมพันธ์อีกมุมหนึ่งว่า นักประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ต้องลงพื้นที่ไปทำงานในท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องเข้าใจปัจจัยต่างๆ ทางสังคมมีกลยุทธ์และเทคนิคที่จะดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความอดทน ความตั้งใจอย่างสูงเพื่อจะเดินไปสู่ความสำเร็จในงาน เพราะแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องข้อมูลพื้นที่ บุคคล วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย การประชาสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่นจึงเป็นงานค่อนข้างยากและท้าทาย ความรู้ในเชิงวิชาการประชาสัมพันธ์เพียงอย่างเดียว ไม่ใช่สูตรสำเร็จที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายในทุกพื้นที่ พร้อมได้เสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จการประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นไว้อย่างน่าสนใจคือ การเดินเข้าหามวลชน เตรียมตนให้พร้อม พร้อมรับคำวิจารณ์ ประสานงานเด่น ทำเป็นทำจริง ไม่ทิ้งปัญหา เดินหน้าเชิงรุก สนุกกับงาน เชี่ยวชาญเรื่องคน ประเมินผลเหมาะสม

วีระพงษ์ ไวยวงศ์สกุล ประชาสัมพันธ์จังหวัดปทุมธานี กล่าวไว่ว่านักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีสนิยมดี มองโลกในเชิงสร้างสรรค์ ทำสิ่งไม่ดีให้เป็นสิ่งดีขึ้นได้ สิ่งที่ดีอยู่แล้วต้องรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อบอกต่อและต้องเข้าใจกระบวนการสื่อสารความเชื่อมโยงขององค์กรทั้งระบบ

ฐิติรัตน์ ศรีธีระวีโรจน์ เลขาธิการกรมประชาสัมพันธ์ กล่าวถึงคุณสมบัติสำคัญของนักประชาสัมพันธ์ว่า ต้องรู้จักสร้างเครือข่าย เพราะหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ที่นั่นต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกการมีความสัมพันธ์ที่ดีหรือมีความสัมพันธ์ในระดับพิเศษกับเครือข่ายจะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์ประสบผลสำเร็จเร็วขึ้น

วิภาดา รัตนโรจนา ประชาสัมพันธ์จังหวัดมหาสารคาม กล่าวว่านักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญคือการรู้จักบทบาทตนเองว่าเราเป็นใคร มีหน้าที่อย่างไร อะไรคือสิ่งแรกที่นักประชาสัมพันธ์ควรทำ ไม่เพียงแต่การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ต้องรวดเร็วทันต่อสถานการณ์เท่านั้นที่ต้องสนใจ งานที่เกี่ยวข้องเชิงระบบทั้งระเบียบ กฎหมายข้อบังคับต่างๆ ก็ต้องให้ความสำคัญควบคู่ไปด้วย

ณรงค์ หลักกำจร ประชาสัมพันธ์จังหวัดระนอง กล่าวว่านักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความกระตือรือร้น มีความรอบรู้และตื่นตัวอยู่เสมอต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ และเหตุการณ์ที่มีผลกระทบเพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มนัสกวิญ ขางประยูร นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกล่าวไว้ว่า คุณสมบัติเบื้องต้นของนักประชาสัมพันธ์คือจับประเด็นเก่งและมีความคิดสร้างสรรค์ ในปัจจุบันต้องแข่งขันกันด้วยเนื้อหาโลกของการประชาสัมพันธ์วันนี้ต้องมองที่เนื้อหาเป็นหลัก หากเนื้อหาไม่โดนใจก็ไร้ประโยชน์ จึงต้องคิดอย่างสร้างสรรค์ เนื้อหาที่แปลกใหม่ถูกใจตลาดจึงจะสำเร็จ

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นนักประชาสัมพันธ์จะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้ คือ

๑. มีใจรักงานประชาสัมพันธ์ การทำอะไรก็ตามถ้าหากเริ่มจากใจรักก็จะมีแรงจูงใจภายในเพื่อผลักดันความสำเร็จต่างๆ ในงานได้ งานด้านการประชาสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับหลายๆ ด้าน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจงานด้านนี้จะต้องสำรวจตัวเองว่ารักงานเหล่านี้หรือไม่ หรือ ลองทดสอบตอบคำถามเหล่านี้ดูว่า ท่านอยู่ในข่ายที่รักงานนี้ หรืองานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน

- ๑.๑ ชอบติดต่อกับปะกับบุคคลอื่น
- ๑.๒ ชอบการอธิบาย การพูดเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลอื่น
- ๑.๓ ชอบคิดหลายๆ ด้านหลายๆ ทางไม่ยอมแพ้ในการคิด
- ๑.๔ ชอบทำงานหนักอย่างต่อเนื่อง
- ๑.๕ ชอบงานขอความร่วมมือกับบุคคลอื่น
- ๑.๖ ชอบหรือเต็มใจรับคำติชม หรือวิพากษ์วิจารณ์
- ๑.๗ ชอบบริการบุคคลอื่น
- ๑.๘ ชอบแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ๑.๙ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นมิใช่ตัวเอง
- ๑.๑๐ ชอบวิเคราะห์หาเหตุผลในการแก้ปัญหา

หากตอบว่าใช่เกินกว่า ๗ ข้อ แสดงว่าความรัก ความชอบ ในงานด้านนี้พอเป็นพื้นฐานในการก้าวสู่วิชาชีพนี้ได้

๒. มีความรอบรู้และลุ่มลึกหากมีแต่ใจรักคือมีแรงผลักดันอยู่เต็มเปี่ยมแต่ปราศจากความรู้ในงานด้านนี้ จึงอาจจะกล่าวได้ว่า “ไปไม่ถึงดวงดาว” หรือ “หาความสำเร็จได้ยาก” ความรอบรู้จึงนับได้ว่าเป็นความรู้ทั่วไปที่นักประชาสัมพันธ์จะต้องดัดดวงมาเป็นข้อมูลให้มากที่สุด เพราะกลุ่มเป้าหมายต่างคิดว่่านักประชาสัมพันธ์น่าจะรู้ดีในเรื่องต่างๆ การรอบรู้นั้นหมายความว่านักประชาสัมพันธ์จะต้องเปิดหูเปิดตาและเปิดประสาทสัมผัสต่างๆ เพื่อดูดซับข้อมูลความรอบรู้จะต้องเป็นความรู้ที่เกื้อหนุนในงานที่ท่านทำในปัจจุบันข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะต้องแสวงหาข้อมูลเหล่านี้ไว้ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า “การรอบรู้” ของนักประชาสัมพันธ์นั้นคือ “รู้บางเรื่องในทุกๆ สิ่ง” คือรู้ไม่ลึก นอกจากรอบรู้แล้ว “ลุ่มลึก” เป็นเรื่องที่นักประชาสัมพันธ์มีความรู้ลึกอย่างละเอียดมากสามารถอธิบายความได้อย่างลึกซึ้งนั่นเอง

๓. มีความสามารถในการถ่ายทอด นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพจะต้องมีความสามารถสูงในงานด้านนี้ ทั้งการถ่ายทอดด้วยการพูดการเขียนผ่านสื่ออื่น ซึ่งรวมทั้งภาษาท่าทางต่างๆ ในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นได้เข้าใจเมื่อมีใจรักมีความรอบรู้และลุ่มลึกแล้วจะไม่มีประโยชน์ใดๆ เลยถ้าหากว่านักประชาสัมพันธ์ไม่สามารถที่จะถ่ายทอดในสิ่งที่ตัวเองรู้ตัวเองคิดหรือสิ่งที่คนอื่นรู้และคนอื่นคิดได้ แทบทุกคนต่างมีความคาดหวังในตัวของนักประชาสัมพันธ์ว่าเป็นนักถ่ายทอดด้วยการที่จะเป็นนักถ่ายทอดที่ต้นนั้นจะต้องมีพื้นฐานที่มาจากมีความรู้

มีการจัดลำดับความคิดเพื่อให้เกิดการเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย เข้าใจสิ่งแวดล้อมรู้วิธีการใช้สื่อต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ดี

๔. มีความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานแทบจะทุกหน้าที่ถ้าหากขั้นข้อว่าเป็นพนักงานระดับมืออาชีพแน่นอนที่สุดผู้ที่เป็มืออาชีพนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่คิดพัฒนาวิธีการทำงาน ระบบงาน เนื่องานที่รับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา ในงานด้านประชาสัมพันธ์ยังมีความสำคัญยิ่ง ในการมีความคิดสร้างสรรค์เพราะพฤติกรรมบริโภคข่าวสารของคนเรานั้นมีปัจจัยหลายๆ ด้านที่จะเข้ามาเป็นอุปสรรคทำให้ข่าวสารทางด้านประชาสัมพันธ์อาจจะไม่บรรลุผล นักประชาสัมพันธ์จะต้องพัฒนาความคิดใหม่ๆ นำกลยุทธ์วิธีแปลกๆ ใหม่มาปรับเปลี่ยนในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจจะเปรียบเทียบได้เหมือนพ่อครัวที่จะต้องคิดสูตรทำอาหารใหม่เรื่อยๆ เพื่อมิให้ผู้บริโภคอาหารจำเจปฏิเสธที่จะบริโภคทางการประชาสัมพันธ์

๕. มีภาวะผู้นำ ในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์นั้น สำคัญจะต้องทำหน้าที่ในการนำความคิดหรือขายความคิดหรือข่าวสารของหน่วยงานต่อกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานหรือการประชาสัมพันธ์ภายนอกก็ตาม นักประชาสัมพันธ์ที่มีภาวะผู้นำจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากกลุ่มเป้าหมายมาก

๖. มีบุคลิกภาพดี การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องสร้างสิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ผู้ที่ทำหน้าที่เรียกกันว่าเป็นนักประชาสัมพันธ์หรือเป็นทูตความสัมพันธ์จะต้องสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ติดต่อสัมพันธ์ด้วย ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นบุคคลที่มี บุคลิกภาพดีทั้งทางกายภาพทางจิตภาพและทางสังคม

๗. มีคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานด้านการประชาสัมพันธ์สิ่งสำคัญที่ควรยึดถือคือความโปร่งใส กล่าวคือให้ข้อมูลข้อเท็จจริงไม่ใส่สีตีเติมกลั่นต่างๆ ให้บิดเบือนการทำงาน ต้องปราศจากความคิดอคติกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือโอนเอนไปในทางที่จะเป็นเครื่องมือของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของหน่วยงาน โดยอาจจะนำพาไปสู่การนำวิชาชีพด้านนี้ไปใช้ในแนวทางที่ไม่ถูกต้อง นักประชาสัมพันธ์จึงจะต้องยึดถือประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานเป็นสำคัญและพึงหลีกเลี่ยงในการทำประชาสัมพันธ์เพื่อใครคนใดคนหนึ่ง หรือการประชาสัมพันธ์ตัวเอง

คุณสมบัติเฉพาะของนักประชาสัมพันธ์

จากคุณสมบัติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้นของนักประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นักประชาสัมพันธ์จะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะคือเป็นคนเก่งและคนดี ซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะเป็นคนเก่งใน ๔ ด้านด้วยกันตามความเห็นของ ผศ.ดร.วิทย์ากร ท่อแก้ว ดังนี้คือ

๑. เก่งคน การเก่งคนของนักประชาสัมพันธ์นั้น หมายความว่าการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การมีความเข้าใจอกเข้าใจบุคคลอื่นหรือกล่าวง่ายๆ ได้ว่าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจในการทำงานอีกทั้งทีมงานในด้านการประชาสัมพันธ์หรือบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงานมีความพึงพอใจเมื่อมาทำงานร่วมกับนักประชาสัมพันธ์ การเก่งคนของนักประชาสัมพันธ์จะพึงปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ ให้ความเป็นมิตรกับบุคคลอื่นก่อน
- ๑.๒ มีความจริงใจที่แสดงออกต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- ๑.๓ ไม่ตำหนิ หรือนินทาว่าร้ายบุคคลอื่น
- ๑.๔ กล้ารับผิดชอบ ไม่ขัดทอดบุคคลอื่นเมื่อตัวเองทำผิด
- ๑.๕ พึงความคิดเห็นบุคคลอื่น
- ๑.๖ ให้ความร่วมมือเมื่อมีโอกาส
- ๑.๗ ยกย่อง ชมเชย สนับสนุนเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น

๑.๘ ไม่ยกตนและข่มคนอื่น

๑.๙ แสดงออกความมีน้ำใจเสมอต้นเสมอปลาย

๑.๑๐ ไม่เห็นแก่ตัว

๑.๑๑ มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อบุคคลอื่น

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วในการเก่งคนคือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นพึงหลีกเลี่ยงการกระทำในสิ่งที่ไม่ดีทั้งหลายที่มีคำเรียกนำหน้าว่า “ชั่ว” ที่ไม่พึงประสงค์ จำนวน ๓๐ ประการคือ ชั่วเกียจ ชั่วเปื้อน ชั่วปน ชั่วรำคาญ ชั่วจุกจิก ชั่วจู้จี้ ชั่วคุย ชั่วอน ชั่วโม้ ชั่วโมโห ชั่วแยะ ชั่วยา ชั่วโกง ชั่วฉลาด ชั่วประจบ ชั่วเหนียว ชั่วโกรธ ชั่วน้อยใจ ชั่วฟ้อง ชั่วกลัว ชั่วอาย ชั่วระแวง ชั่วตืด ชั่วกังวล ชั่วลืม ชั่วบัง ชั่วโรค ชั่วเหล้า ชั่วเล่น และชั่วลี

นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพจะต้องหลีกเลี่ยงการกระทำทุกอย่างที่จะทำให้ลายความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและกลุ่มเป้าหมายที่ทำการประชาสัมพันธ์ ขณะที่การเสริมสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้นักประชาสัมพันธ์เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น ดังคำว่า “ไม่มีงานประชาสัมพันธ์ชิ้นใดสำเร็จได้ด้วยดีโดยไม่ลงมือกระทำอย่างชาญฉลาด”

๒. เก่งงาน การเก่งงานของนักประชาสัมพันธ์นั้น หมายถึง งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถทำงานได้ดี มีผลงานที่พึงพอใจของทุกฝ่ายการเก่งงานนี้เป็นหัวใจหลักเช่นเดียวกัน เพราะถ้า เก่งคนเพียงอย่างเดียว งานก็ไม่สามารถลุล่วงได้ การเก่งงานของนักประชาสัมพันธ์พึงปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ทุกงานจะต้องทำอย่างเป็นระบบคือยึดการวางแผน การเตรียมการ การดำเนินการ และการประเมินผล

๒.๒ ตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาในการผลิตผลงาน

๒.๓ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่อย่างดีที่สุด

๒.๔ มีการบริหารการจัดการที่ดี มีข้อคำนึงถึงเรื่องความรวดเร็ว ความสะดวก ความสบาย ความถูกต้องและความถูกต้องของทุกๆ ฝ่ายด้วย

๒.๕ มีการพัฒนางานตลอดเวลาโดยเริ่มวิเคราะห์จากจุดที่เรายังไม่ดีพอและ “เราจะปรับปรุงอย่างไร” ให้ดีที่สุดขึ้นไปกว่าเดิมที่มี

๒.๖ มีการกำหนดมาตรฐานงาน

๒.๗ คำนึงผลงานทั้งคุณภาพและปริมาณควบคู่กันไป

การเก่งงานจะให้นักประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ไปสู่ความสำเร็จ และการเก่งงานนั้นจะต้องยึดถือการทำงานอย่างเป็นระบบเป็นสำคัญ

๓. เก่งคิด การเก่งคิดของนักประชาสัมพันธ์ หมายถึงมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งนำความคิดสร้างสรรค์ดังกล่าวมาพัฒนางานทางด้านประชาสัมพันธ์ ในด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักประชาสัมพันธ์มีข้อพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

๓.๑ มีความปรารถนาและความอยากรู้อย่างแรงกล้าในการคิด ไม่ท้อถอย มีแรง จูงใจภายในเพื่อคิดหาคำตอบให้ได้

๓.๒ ตั้งคำถาม หรือหากมีข้อสงสัยอยู่ตลอดเวลาว่า “ทำไม” และ “ทำไมไม่” และพยายามค้นหาคำตอบให้ได้

๓.๓ ไม่ติดยึดกับกรอบเก่าๆ หรือวิธีแบบเดิมๆ ควรมีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ

๓.๔ ฝึกฝนข่าวปัญหา เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในงานด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓.๕ ฝึกความมีสมาธิจะทำให้จิตใจจดจ่อกับสิ่งที่คิด และเมื่อมีสมาธิจะทำให้สตินิ่งทำให้เกิดความคิดใหม่ได้

๓.๖ การลงมือคิดบ่อยๆ ทำให้เกิดความเคยชินและมีความคิดแตกฉานได้การเป็นคนเก่งคิดหรือมีความคิดสร้างสรรค์นั้นจะช่วยให้งานทางด้านการประชาสัมพันธ์เกิดความสัมฤทธิ์ผลได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านการเขียนบทหรือสποตต่างๆ รวมทั้งการคิดคำขวัญของหน่วยงานการจัดนิทรรศการ การเขียนข่าว ตลอดจนงานทางด้านศิลปะต่างๆ

๔. เก่งเรียน หมายถึงเก่งในด้านการศึกษาใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะนำมาประกอบการใช้งานในด้านการประชาสัมพันธ์ การเก่งเรียนนักประชาสัมพันธ์พึงปฏิบัติ เช่น สนทนาหรือพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ที่มีประสบการณ์ในทุกๆโอกาส การเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องอาศัยเทคนิคการมีมนุษยสัมพันธ์ในการดูดซับความรู้จากแหล่งความรู้ที่เป็นบุคคลศึกษาจากการอ่านหนังสือตำราหรือวารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันสื่อทางด้านสิ่งพิมพ์ในบ้านเรานั้นมีอยู่มากมาย มีการผลิตตำราวิชาการต่างๆเพิ่มขึ้นการศึกษาจากสิ่งเหล่านี้จะทำให้ให้นักประชาสัมพันธ์ทำงานที่ยึดหลักการมีทฤษฎีหรือหลักการรองรับ จะได้เป็นไปตามความรู้สึกลึกหรือหลักการของตัวเอง และการออกไปแสวงหาเพื่อพัฒนาตัวเองด้านการศึกษาค้นหาความรู้ นั้นนับเป็นสิ่งที่นักประชาสัมพันธ์จะต้องกระทำเพราะวิทยาการสมัยใหม่ในปัจจุบันนี้เกิดขึ้นทุกขณะ จะทำให้เราทำการประชาสัมพันธ์ได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงไปในทุกๆ ด้าน

๕. คนดี การเป็นคนดีนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานในทุกวิชาชีพและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงนักประชาสัมพันธ์นั้นต้องการคนดีเป็นอย่างมาก เพราะผู้ที่ทำงานกับข้อมูลข่าวสารจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนดี เช่นการใส่ยาพิษหรือสืบลงไปในข่าวสารนั้นซึ่งจะเกิดผลต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์ได้กับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ในการเป็นคนดีนั้นจะทำให้ นักประชาสัมพันธ์เป็นตัวของตัวเองปราศจากการครอบงำทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งล่อใจต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นหรือความโง่เขลาไม่เป็นกลางหรือไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นในจิตใจของนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งนักประชาสัมพันธ์พึงปฏิบัติดังนี้

๕.๑ คนดีย่อมปฏิบัติความดีเสมอต้นเสมอปลาย

๕.๒ คนดีย่อมรักษาความเรียบร้อยไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวายระหว่างกัน

๕.๓ คนดีย่อมมีสัมมาคารวะต่อทุก ๆ คน

๕.๔ คนดีย่อมมีกริยาเป็นที่รักของบุคคลอื่น

๕.๕ คนดีย่อมปฏิบัติงานดีมีความรับผิดชอบ

๕.๖ คนดี ย่อมเป็นผู้ใจดีมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๕.๗ คนดีย่อมรักษาความซื่อสัตย์สุจริต

๕.๘ คนดีย่อมไม่ประพฤตชั่วทั้งปวง

การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพจะต้องมีองค์ประกอบทั้งคนเก่งคือเก่งคน เก่งงาน เก่งคิด เก่งเรียน และคนดี ซึ่งอาจจะเปรียบเทียบเสมือน“นักกระบี่ในยุทธจักรที่มีทั้งกระบวณยุทธ์ เพลงกระบี่ ลีลาการต่อสู้ และวิเคราะห์คู่ต่อสู้ได้อย่างทะลุทะลวง อีกทั้งมีกระบี่ที่คมกริบคู่ใจผนวกกับมีคุณธรรมประจำใจด้วย”

นักประชาสัมพันธ์ : ผู้สร้างความน่าเชื่อถือ

ในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การทำการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น มีปัจจัยอยู่หลายด้านที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จดังกล่าว และปัจจัยด้านหนึ่งที่มีความสำคัญมากในฐานะเป็นผู้ส่งสารคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และปัจจัยในการสร้างความประทับใจ

นักประชาสัมพันธ์เปรียบเสมือนหน้าตาของหน่วยงาน หากการแสดงออกของนักประชาสัมพันธ์ถึงขั้นผู้พบเห็นที่เรียกว่า “ไม่ชอบหน้า” แล้ว ย่อมส่งผลเสียกับหน่วยงานนั้นผู้ที่ติดต่อด้วยไม่ว่าระยะสั้นหรือระยะยาวก็ จะไม่เชื่อถือและไม่ไว้วางใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากผู้พบเห็นผู้ที่ติดต่อด้วยเกิดความรู้สึกชอบหน้าหรือ ประทับใจก็จะทำให้การดำเนินการทุกอย่างเป็นไปได้อย่างราบรื่น อีกทั้งผู้พบเห็นจะเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี ต่อบุคคลอื่นๆ อีกดังนั้นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการแสดงออกถึงบุคลิกภาพ ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจเพื่อสร้างความประทับใจนั่นเอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว กล่าวถึงเรื่องการ สร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ผู้พบเห็นของนักประชาสัมพันธ์ที่จะต้องปฏิบัติตัวด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การสื่อสาร (Communication) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการสื่อสารเป็นตัวกลางที่สื่อความ เข้าใจที่ตรงระหว่างกัน นักประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารได้เป็นอย่างดีบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยยึด หลักการแรก “ความชัด” คือชัดเจนในเนื้อหาสาระ ชัดเจนในภาษา ชัดเจนด้วยเหตุผล ส่วนหลักที่สอง “ความชอบ” คือ ความชอบของผู้รับสาร การสื่อสารแต่ละครั้งต้องวิเคราะห์ให้ผู้รับสารว่ามีความชอบอะไร ถ้าสื่อสารในสิ่งที่เขาไม่ ชอบย่อมเกิดปัญหาความคิดเห็นที่ขัดแย้งดังนั้นนักประชาสัมพันธ์จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความชอบ ให้ได้ หลักที่สาม “ความเชื่อ” คือนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องมีเชื่อในสิ่งที่สื่อสารและเชื่อว่าการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการบริหารด้วยซึ่งถ้าหากมีความเชื่อแล้วก็จะเกิดผล หลักที่สี่ “การช่วย” คือการสนับสนุน ซึ่งกันและกันหากนักประชาสัมพันธ์สื่อสารที่มีความชัดความชอบมีความน่าเชื่อถือ ในท้ายที่สุดผู้รับสารเองก็จะ ช่วยสนับสนุนความคิดเห็นนั้นเกิดพฤติกรรมคล้อยตามและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่เราตั้งไว้

๒. ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) การที่คนเรามีความเชื่อมั่นในตนเองนั้นเกิดมาจากการที่ นักประชาสัมพันธ์มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อย่างชัดเจนปราศจากความกลัวในเรื่องต่างๆ ที่จะครอบงำ โดยเฉพาะความกลัวในสิ่งที่ไม่รู้ ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องมีความ “รอบรู้และลุ่มลึก” กล่าวคือมีความรู้ ความเข้าใจใน “ทุกเรื่องในบางสิ่ง” และเข้าใจใน “บางสิ่งในทุกเรื่อง” และรวมถึงการแสวงหาความรู้ด้านต่างๆ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม การเติมความสามารถให้เหมาะสมกับการทำงานในหน้าที่ที่เรียกว่า “มืออาชีพ” และเติมความเชื่อมั่นของนักประชาสัมพันธ์สู่การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพนั่นเอง

๓. ความคล่องแคล่วว่องไว (Alert and Active) การทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ จะต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วและว่องไวมีความกระฉับกระเฉงแต่อยู่บนพื้นฐานของความ ละเอียดรอบคอบ หากนักประชาสัมพันธ์แสดงออกอาการเฉื่อยชาอืดอาดยืดอาดหรือช้าก็จะทำให้ผู้พบเห็นเกิด ความไม่มั่นใจไม่เกิดความศรัทธาและเชื่อถือได้

๔. การตรงต่อเวลา (Punctuality) เวลานั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในแวดวงประชาสัมพันธ์ รวมทั้งผู้ที่ทำงานอยู่ในทุกๆ วงการจะต้องตรงต่อเวลานัดหมายในการพบปะพูดคุยการสนทนาหรือเวลาในการ ส่งงานซึ่งการกระทำเช่นนี้จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือถ้าหากนักประชาสัมพันธ์ผ่นผันผัดผ่อนหรือเลื่อนนัดอยู่ เป็นประจำจะทำให้ผู้ที่ติดต่อด้วยเรียนรู้ว่า “นักประชาสัมพันธ์เชื่อถือไม่ได้”

๕. การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น (Considerate) เป็นการแสดงออกของนักประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่ง ที่เข้าใจกับบุคคลที่เราติดต่อด้วยสื่อสารด้วยหากว่านักประชาสัมพันธ์ได้คำนึงถึงประการนี้ก็จะก่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีระหว่างกันได้ การเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นปฏิบัติง่ายๆ ก็คือลองถามตัวเองว่าอะไรที่เราชอบ อะไรที่เราไม่ ชอบ อะไรที่เราพึงพอใจ ถ้าหากว่าเราชอบเราพึงพอใจผู้ที่ติดต่อด้วยสื่อสารกับเราเขาก็เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นด้วย

๖. การปรากฏตัว (Appearance) ในการปรากฏตัวของนักประชาสัมพันธ์จะต้องเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ภาพที่ปรากฏเห็นไม่ว่าเป็นการแต่งกาย เสื้อผ้า หน้าตา ผม เท้า มือ เล็บ ปาก จะต้องคำนึงถึงความ สะอาดเป็นสำคัญ นอกจากนี้การเดิน การยืน การเคลื่อนไหวจะต้องมีความเหมาะสม ซึ่งการปรากฏตัวนี้เป็น บุคลิกภาพภายนอกที่มีความสำคัญยิ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

๗. **ความมีชีวิตชีวา (Motion Create Emotion)** ในด้านการแสดงออกของนักประชาสัมพันธ์จะต้องมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ ร่าเริง เปิดเผย ทุกอิริยาบถที่แสดงออกเป็นความมีชีวิตชีวา การแสดงออกดังกล่าวนี้ต้องกระทำอย่างธรรมชาติไม่เสแสร้งและต้องเกิดขึ้นได้จากพื้นฐานของการ “อารมณ์ดีมีความสุข” ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นคนที่อารมณ์ดีมีความสุขสรรค์สร้างชีวิตชีวาให้แก่ผู้พบเห็น

จาก ๗ ประการดังกล่าว นักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องสำรวจตัวเอง เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและสร้างในส่วนที่ยังขาด พัฒนาในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ หากท่านสามารถปรับปรุงได้จนเกิดผลสำเร็จท่านก็จะได้ชื่อว่าเป็นคนที่ “น่าเชื่อถือไว้วางใจ” คนหนึ่ง

นักประชาสัมพันธ์ : ผู้สร้างความประทับใจ

นอกจากการสร้างการเชื่อถือไว้วางใจแล้ว นักประชาสัมพันธ์ยังเป็นที่คาดหวังของผู้ที่มาติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ด้วยว่าจะต้องเป็นบุคคลที่น่าประทับใจ ทั้งนี้เพราะถ้าหากว่ากลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลอื่นประทับใจในทีมงานนักประชาสัมพันธ์แล้ว จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้นๆ ส่งผลต่องานประชาสัมพันธ์อื่นๆ โดยตรงดังที่กล่าวไว้ในตอนต้นว่า “งานประชาสัมพันธ์เป็นด้านหน้า” ของการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นคนที่เป็นักประชาสัมพันธ์ทุกคนในทีมงานจะต้องสร้างความประทับใจให้ได้ ชนิดถึงขั้นที่เรียกได้ว่า “เข้าไปนั่งในใจของผู้พบเห็น” และต่อไปนี้เป็นเทคนิคสร้างความประทับใจ ๑๐ ประการดังนี้

๑. มองสบสายตา ในการสื่อสารระหว่างกันนั้น ควรให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารด้วย โดยการสบสายตาในการสนทนา เป็นการให้เกียรติ และให้ความสำคัญไปพร้อมๆ กัน การสบสายตาจะก่อให้เกิดความเปิดเผยและเปิดใจ

๒. ปราศรัยทักทาย ในโอกาสที่พบกันไม่ว่าเป็นพนักงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือ ลูกค้า ผู้ที่เป็นแขกเข้ามาในหน่วยงานของเรา การกล่าวทักทายจะก่อให้เกิดความเป็นมิตรไมตรี คำว่า “สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ” จะต้องติดปากของนักประชาสัมพันธ์ตลอดไป

๓. กระจายรอยยิ้ม การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการเปิดความสัมพันธ์ที่ดีทำให้บรรยากาศทุกอย่างเป็นไปในเชิงบวก ถ้าหากมีใครกล่าวถึง “นักประชาสัมพันธ์คนนี้ วันนี้อย่าไปกินรังแตนมาจากไหน” บรรยากาศในหน่วยงานและการทำงานประชาสัมพันธ์ก็จะไม่บรรลุผลเท่าที่ควรฉะนั้นใครที่ทำตัวเป็น “เสือยิ้มยาก” คงต้องมีการฝึกฝนการยิ้มให้เกิดเป็นการยิ้มจากใจโดยอัตโนมัติ

๔. ให้ความสำคัญ การทำการประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้น จะต้องรู้จักการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นในด้านต่างๆ เช่น วันคล้ายวันเกิดบุคคลสำคัญในวงการสื่อมวลชน การเยี่ยมเยียนผู้ที่มีบทบาทต่องานประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานของเราหรือบุคลากรภายในหน่วยงานมาขอบริการบางอย่าง นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องจัดลำดับความสำคัญ การให้ความสำคัญมีวิธีการแสดงออกมากมายการแสดงออกเท่ากับเป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

๕. ฉันทจำคุณได้ การทำการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องจดจำชื่อบุคคล หน่วยงาน และรายละเอียดอื่นๆ ที่เรติดต่อเป็นอย่างดียิ่งการจำได้จะก่อให้เกิดความประทับใจ

๖. ตั้งใจฟังไม่เถียง นักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างพร้อมที่จะดำเนินการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจใหม่ทันทีการโต้เถียงเราจะไม่ได้รับข้อมูลแต่จะได้รับ “อารมณ์” ที่สาดใส่กันและอย่าลืมว่าใครก็ตามที่มีข้อเสนอแนะ คำแนะนำหรือบ่นถึงเรา นั้นหมายความว่า “เขามีความรักและมีความปรารถนาดีต่อเราและงานของเรา”

๗. หลีกเลี่ยงคำหยาบ ในการทำงานย่อมเกิดความผิดพลาดได้ควรจะรู้จักการให้ออกาสกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นไม่ควรจะตำหนิ เพราะคนเรานั้นคงไม่มีใครชอบให้ใครเขามาตำหนิ ต่างชอบการชมเชยกันทั้งสิ้น

นักประชาสัมพันธ์ควรใช้วิธีการแนะนำ ให้คำปรึกษาหรือสร้างความเข้าใจด้วยวิธีการที่ดี ซึ่งในทางการสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์ย่อมทราบดีว่าต้องทำอะไร เพราะวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีอยู่แล้วอย่าลืม “คิดหาทางออก” ในการให้คำแนะนำด้วย

๘. ตรึงตรึงแก้ไข นักประชาสัมพันธ์ต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือทำงานกันเป็นทีม หรือหน่วยงานเล็กๆ จะไม่มีทีมงานแต่มีผู้บังคับบัญชา สำหรับการแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้นขอให้พยายามคิดหา “เหตุ” และ “ผล” คิดอย่างเป็นระบบที่เราเรียกกันว่าคิดแบบ “วิทยาศาสตร์” ไม่ใช่ “ความรู้สึก” หรือ “คิดว่า.....” โดยปราศจากข้อมูล

๙. ใจจริงเป็นเยี่ยม ความจริงใจเป็นคุณสมบัติที่ทุกคนพึงมี และนักประชาสัมพันธ์จะต้องมีความจริงใจ จะมีให้สำหรับทุกๆ คน ไม่เลือกกว่าเป็นใคร ความจริงใจแสดงออกได้หลายๆ รูปแบบ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจและความประทับใจนั่นเอง

๑๐. เปี่ยมด้วยมารยาท สังคมไทยเป็นสังคมที่มีผู้ใหญ่ผู้อาวุโส เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาผสมผสานกันไปในแต่ละหน่วยงานนักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องเข้าใจในการแสดงมารยาทที่ดีระหว่างกัน เช่น สัมมาคารวะ นอบน้อม อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

นักประชาสัมพันธ์ : ภาคราชการ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑ : วันที่ ๑๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์เป็นประเภทวิชาการสายงานด้านประชาสัมพันธ์กลุ่มอาชีพเป็นกลุ่มอาชีพคณานคม ขนส่ง และติดต่อสื่อสาร โดยได้มีคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) ดังนี้

ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสำรวจรวบรวม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและเอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อการดำเนินการประชาสัมพันธ์ การจัดปาฐกถา การจัดสัมมนา การจัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงานหรือของรัฐบาลหรือนโยบายของรัฐบาล เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติเพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงระหว่างรัฐบาลกับประชาชน การควบคุมตรวจสอบ การดำเนินงานกระจายเสียงทั้งทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและทางสถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อให้เป็นไปตามแผนงานและนโยบาย การประชาสัมพันธ์หรือตามกฎหมายและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์กำหนดไว้ ๔ ระดับคือปฏิบัติการ ข้าราชการ ข้าราชการพิเศษ และเชี่ยวชาญ

ระดับตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการใน การทำงาน ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ระดับตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานซึ่งต้อง กำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์โดยใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์และความชำนาญงานสูงในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ระดับตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ระดับตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมากและมีผลกระทบในวงกว้าง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของส่วนราชการระดับกระทรวง กรม ซึ่งใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในด้านประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมากและมีผลกระทบในวงกว้าง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้สำหรับตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ทั้ง ๔ ระดับจะมีการกิจและหน้าที่รับผิดชอบสำคัญรวม ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงานและด้านการบริการ โดยมีระดับของความรับผิดชอบและความยุ่งยากซับซ้อนที่แตกต่างกัน

กล่าวได้ว่านักประชาสัมพันธ์จำต้องแบกรับความคาดหวังในอันที่จะนำไปสู่หนทางแห่งความสำเร็จขององค์กรอยู่ไม่น้อย หากพิจารณาจากคุณสมบัติทั้งเบื้องต้น คุณสมบัติเฉพาะและอีกหลากหลายวิทยายุทธ์ดังที่ได้กล่าวแล้ว ดูเหมือนเราจะหานักประชาสัมพันธ์ผู้มีความสมบูรณ์พร้อมได้ไม่มากนัก อย่างไรก็ตามผมขอหยิบยืมเอาคำกล่าวของสองบุรุษแห่งยุคนี้มาเป็นแรงบันดาลใจ แก่นักประชาสัมพันธ์มือใหม่หัดขับทั้งหลายสักเล็กน้อย เริ่มที่บิลเกตส์ (วิลเลียม เฮนรี เกตส์ ที่สาม) ที่กล่าวว่า “โลกนี้คาดหวังความสำเร็จที่เกิดจากความมั่นใจของคุณ” และมาร์ค ซัคเคอร์เบิร์ก ที่กล่าวว่า “...คนที่ประสบความสำเร็จทุกคนได้รับโอกาสที่จะผิดพลาด...JK Rowling ก็เคยโดนปฏิเสธ ถึง ๑๒ ครั้งก่อนที่จะเป็น Harry Potter หรือแม้แต่ Beyonce ก็ต้องแต่งเพลงเป็นร้อยเพลงกว่าจะได้เพลง Halo...เป้าหมายต้องใหญ่กว่าตัวของเรา เป็นสิ่งที่เราต้องการจริงๆ และเป็นเหตุผลที่ทำให้เราต้องทำงานต่อไปเพราะเป้าหมายจะเป็นตัวสร้างความสุขที่แท้จริง...” และหากท่านเริ่มมีความมั่นใจมากขึ้นแล้ว ลองพิจารณาคาถาแห่งความสำเร็จสู่การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพฉบับย่อจากพลโทสรเสริญ แก้วกำเนิด โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรีและรักษาราชการในตำแหน่งอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ที่ว่า นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องรู้จัก “วิเคราะห์จิต พิชิตใจ ใช้สื่อให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย” และที่สำคัญจะต้อง “พูดจาคล่อง จองคิวง่าย ข่ายผลงาน บริหาร fact and feeling” สมราคานักประชาสัมพันธ์ผู้กล้า นักพัฒนาผู้เสียสละ อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามยังมีสิ่งหนึ่งที่นักประชาสัมพันธ์ควรคำนึงถึงนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ที่สำคัญคือบุคลิกภาพและจริยธรรมของนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะได้นำกล่าวถึงในโอกาสต่อไป.

เอกสารอ้างอิง

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์. ความเป็นนักวิชาชีพของนักประชาสัมพันธ์กับบทบาทและลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฎกบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

จรรยา ไชยสร ดร. เอกสารทางวิชาการเรื่องคู่มือการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ. ๒๕๕๖

ทัศนีย์ ผลชานิกโก. เอกสารประกอบการบรรยาย บทบาทและหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์.

http://www.prd.go.th/download/article/article_๒๐๑๕๑๑๐๒๑๗๕๖๐๓.pdf

ธีระพงษ์ โสตาศรี. เอกสารการบรรยายพิเศษงานคล้ายวันก่อตั้ง สปช.๖ ครบ ๕๑ ปี วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕

รุจินันท์ เอื้อพิทักษ์สกุล, ดร.ยุบล เบญจรงค์. “คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์และปัจจัยในการเลือกรับเข้าทำงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย” คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๑๑

วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

วิทยากร ท่อแก้ว ดร. การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุรเดช พันธุ์ลี. เส้นทางสู่การเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ <http://www.pr.chula.ac.th/index.php/๑๕-article/๗๓-๒๐๑๔-๐๕-๐๓-๐๓-๐๙-๐๗>

พระราชบัญญัติ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน. พ.ศ. ๒๕๕๑. วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑.

ฐิติรัตน์ ศรีธีระวิโรจน์, เลขานุการกรมประชาสัมพันธ์. สัมภาษณ์, กรกฎาคม ๒๕๖๐
 วีระพงษ์ ไททองวงศ์สกุล. ประชาสัมพันธ์จังหวัดปทุมธานี. สัมภาษณ์, กรกฎาคม ๒๕๖๐
 วิภาดา รัตนโรจนา, ประชาสัมพันธ์จังหวัดมหาสารคาม. สัมภาษณ์, กรกฎาคม ๒๕๖๐
 ณรงค์ หลักกำจร, ประชาสัมพันธ์จังหวัดระนอง. สัมภาษณ์, กันยายน ๒๕๖๐
 มนัสกวิญ ขางประยูร, นักวิชาการอิสระ. สัมภาษณ์, กันยายน ๒๕๖๐

ข้อมูลจากเว็บไซต์

<http://www.khum.net>

<https://th.jobsdb.com/th-th/articles>

<http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit๘/SUBM๑/U๘๑๔-๑.htm>

<http://oknation.nationtv.tv/blog/khonpr/๒๐๐๘/๐๖/๑๕/entry-๑>

<http://www.admissionpremium.com/adplanning/work?id=๒๐๑๖๑๐๒๔๑๘๐๒๓๙LSh๖Rnn>

.....