

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการศึกษาหัวข้อแผนงานการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม “ลองเซอร์วิสอวอร์ด” ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาประจำปี 2560” โดย บริษัท ลักซ์ดี จำกัด ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนงานประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยผลการปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ขั้นที่1 การแสวงหาข้อมูล (Research-Listening)

4.1.1 วิธีการรวบรวมข้อมูล

- รวบรวมข้อมูลจากบุคคล

(1) โดยได้เข้ารับฟังการbriefงานในห้องประชุมว่าลูกค้าต้องการจัดงานแบบไหน กลุ่มเป้าหมายคือใคร สถานที่จัด วัน-เวลาระยะของงานมีกี่วัน กี่ชั่วโมง อยากเน้นให้มีอะไรภายในงานบ้าง ข้อมูลที่ได้จากลูกค้าก็มีแค่ ชื่องาน สถานที่ วัน-เวลา และความต้องการของลูกค้าเล็กน้อย

(2) นางสาว อรุโณทัย ทองใบใหญ่ ตำแหน่ง ประธานงานลูกค้า(AE) /พีทีปรีกษา วัตถุประสงค์ในการรับฟังbriefงานเพื่อทราบข้อมูลต่างๆ คือ

- ที่มาของงาน ลองเซอร์วิสอวอร์ด

เป็นการให้ความสำคัญของบริษัทธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ให้การยอมรับกับพนักงานที่มีอายุการทำงานยาวนานถึง 10ปี 15ปี 20ปี 25ปี 30ปี และ 35ปี จึงทำให้มีการจัดงานลองเซอร์วิสอวอร์ดนี้เกิดขึ้นมาเพื่อสร้างแรงและขวัญกำลังใจในการทำงานต่อไป และทำให้พนักงานรุ่นใหม่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ มีกำลังจะในการทำงานอย่างยาวนานตามพนักงานรุ่นพี่ต่อไปในอนาคต หนึ่งปีจะมีพนักงานใหม่ๆเข้ามาตลอด จึงทำให้มีส่วนของความคิดของพนักงานเก่าบางคนอาจจะมีความกังวลในเรื่องของการทำงานกลัวที่จะสู้หรือแข่งขันกับพนักงานรุ่นใหม่ไม่ได้ บางคนส่วนใหญ่ตัดสินใจลาออกเพราะทนแรงกดดันไม่ไหว หรือพนักงานบางกลุ่มที่มีความฝันอยากเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวเริ่มที่พอมีเงินทุนก็ออกไปทำตามความฝัน แต่จริงๆแล้วธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญกับทุกๆคนที่มาร่วมเป็นครอบครัวเดียวกันดูแลกันแบบครอบครัว บริษัทและองค์กรจึงอยากมอบรางวัลให้กับพนักงานที่มีความอดทน และอยู่ร่วมกันมาอย่างยาวนานจัดงานนี้ให้โดยเฉพาะให้รู้สึกว่าเป็นคนพิเศษสำหรับองค์กร และมอบแรงบันดาลใจแชร์ความรู้สึกให้กับคนรุ่นใหม่อีกด้วย

- เป้าหมายของการจัดงาน

การจัดงานนี้เป้าหมายคือการสร้างแรงบันดาลใจมอบรางวัลเชิดชูและ ชื่นชมการทำงานของพนักงาน รางวัลนี้เป็นของคนที่มีความอดทน ความจงรักภักดีต่อองค์กรมาอย่างยาวนานเป็นเกียรติอย่างยิ่งแก่บริษัทและองค์กรต่อไป

- ความสำคัญพิเศษภายในงาน

ทุกคนที่มาร่วมงานจะได้รับความอบอุ่นแบบครอบครัวร่วมพูดคุยกับผู้บริหารอย่างใกล้ชิด และเป็นกันเอง มีการแสดงการต้อนรับอย่างสมเกียรติ มีรับฟังการบรรยายจากแขกรับเชิญผู้เชี่ยวชาญในการบรรยาย ที่ได้การยอมรับจากสื่อต่างๆมากมายมาพูดคุยให้ฟังสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆในงานทำงานต่อไปในอนาคต พนักงานที่มาร่วมงานจะได้รับความสุข สนุก และชื่นชมมีกำลังกับงานทำงานของตนเอง

- งบประมาณ

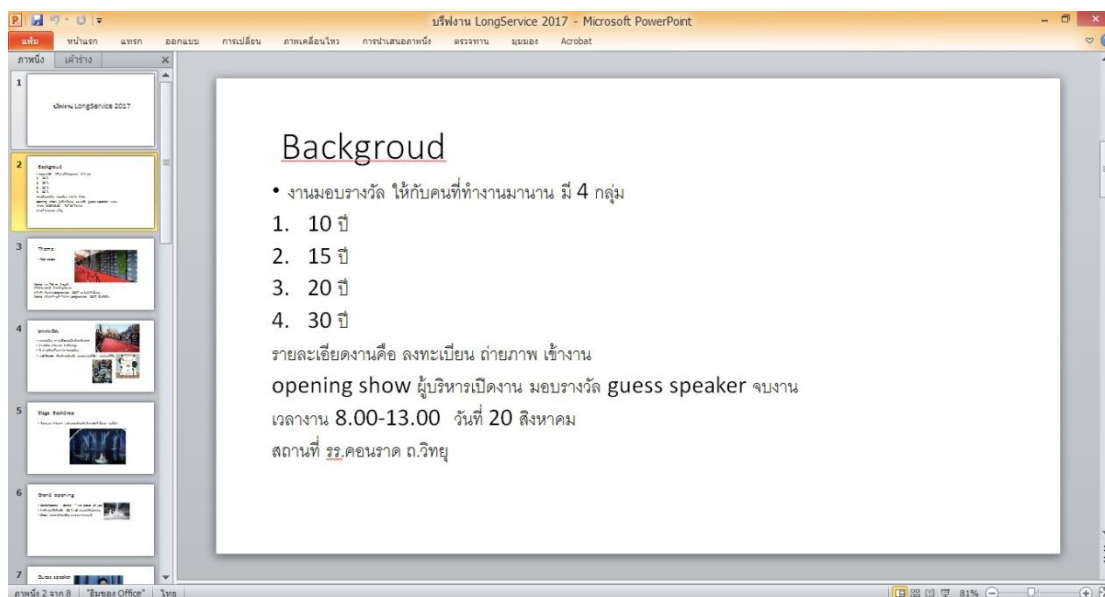
*** ในส่วนของงบประมาณนั้นผู้ศึกษาไม่สามารถชี้แจงเป็นตัวเลขได้ เนื่องจากเป็นความลับขององค์กร



รูปที่ 4.1 การเข้าประชุมประสานงานกับลูกค้าเพื่อรวบรวมข้อมูล



รูปที่ 4.2 รับฟังรายละเอียดสำคัญขั้นตอนการวางแผนจากที่ปรึกษา



รูปที่ 4.3 รูปภาพการวางแผนงานที่ส่งให้พี่ที่ปรึกษา

4.2 ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดนโยบายการวางแผน กำหนดโครงการ (Action Planning – Decision Making)

จากการรวบรวมข้อมูลในขั้นที่ 1 ผู้ศึกษาสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดและวางแผนประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรม “ลองเซอร์วิสอวอร์ด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประจำปี 2560” ทั้งนี้ ขั้นตอนในการวางแผนประชาสัมพันธ์มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน

4.2.1 วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ขององค์กร (SWOT)

(1) จุดแข็ง (Strengths)

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีเงินทุนจำนวนมาก บริษัท จีอี มั่นนี้ ประเทศไทย เป็นบริษัทแรกที่น่าเสนอสินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้าแบบเงินผ่อนเป็นรายแรกในประเทศไทย ทำให้มีความได้เปรียบจากประสบการณ์ที่มากกว่าบริษัทอื่นเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีการสร้างศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้าง และจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าที่มีความซับซ้อนสามารถทำได้รวดเร็วและละเอียดขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างทันท่วงที เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

(2) จุดอ่อน (Weaknesses)

- ลักษณะของผลิตภัณฑ์สามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก – เงินกู้ และค่าธรรมเนียม เป็นต้น

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก แต่การติดต่อประสานงานยังทำการติดต่อได้ช้าและไม่ต่อเนื่อง

- พนักงานแต่ละสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการทำให้ลูกค้าร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก

(3) โอกาส (Opportunities)

- ดอกเบี้ยเงินฝากมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นทำให้ธนาคารมีเงินทุนสูงขึ้นเพราะลูกค้านำเงินมาฝากเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงมีเงินทุนหมุนเวียนในการปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

- ธนาคารเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจต้องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเงินในการทำธุรกิจ
- ภาพลักษณ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่น่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้นหลังจากได้ GE เข้ามาถือหุ้น

(4) อุปสรรค (Threats)

- การทำธุรกิจของสถาบันการเงินมีการควบคุมมีข้อจำกัดเพราะการดำเนินธุรกิจต้องอยู่ภายในกรอบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- สถานะเศรษฐกิจถดถอย
- มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของธุรกิจธนาคาร
- อำนาจต่อรองของลูกค้ามีมากขึ้น
- มีคู่แข่งจำนวนมากจึงทำให้มีทางเลือกในการใช้บริการมาก

4.2.2 วัตถุประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานประชาสัมพันธ์กิจกรรมนี้ ลองเซอร์วิสออร์คิด นี้ เพื่อกำหนดงานและสอดคล้องกับหลักการและเหตุผลข้างต้นที่ได้กล่าวไว้ โดยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการได้ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการรวมกลุ่มพบปะกันสำหรับหัวหน้างานและพนักงานทุกคน
- 2) เพื่อสร้างแรงบันดาลใจแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานในการทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อมอบรางวัลเกียรติยศแก่ผู้ที่ร่วมทำงานกับองค์กรมาอย่างยาวนานตั้งแต่ 10 ปี 15 ปี 20 ปี 25 ปี 30 ปี และ 35 ปี เป็นต้น

4.2.3 กลุ่มเป้าหมาย

จากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ

- 1) กลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร เป็นกลุ่มทีมหัวหน้า – พนักงานที่ได้ร่วมทำงานกับทางองค์กรเป็นเวลายาวนานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
- 2) กลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร คือ กลุ่มเป้าหมายรอง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรและพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ทำงานไม่ถึง 10 ปี

4.2.4 การดำเนินงาน (กำหนดกิจกรรมและสื่อ)

ในการดำเนินงาน จะแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ช่วง คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้เข้าร่วมและรู้จักกิจกรรม และการดำเนินกิจกรรม

- การประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้เข้าร่วมและรู้จักกิจกรรม
กลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร ดังนี้

1. การประชุม

สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

(1) การประชุมหัวหน้าสายงานต่างๆขององค์กร (ขั้นตอนนี้ทางลูกค้าจะนัดวันเวลาประชุมกันเอง)

- กิจกรรม

(1)งานกิจกรรม ลองเซอร์วิส เป็นงานใหญ่ของธนาคารกรุงศรีจัดขึ้นทุกปี

- กำหนดวันจัดงาน: วันพุธที่ 9 สิงหาคม 2560
- กำหนดสถานที่จัดงาน : โรงแรม คอนราด ถนน วิทยู
- ประเภทของกิจกรรม: งานประกาศมอบรางวัล

- กำหนดการ โครงการ

06.00 - 07.00 น.	ประชุมทีมงาน เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเตรียมพร้อม
07.10 – 07.45น.	จัดเตรียมอุปกรณ์ภายในงานให้ครบถ้วน
08.00 – 08.50น.	เปิดลงทะเบียน แยกปีตามอายุการทำงาน
08.55 – 09.00น.	การแสดงโชว์
09.00 - 09.30น.	พิธีกรกล่าวต้อนรับ และ เชิญผู้บริหารขึ้นเวที
09.30 - 09.45 น.	ผู้บริหารกล่าวเปิดงาน
09.50 – 11.00 น.	พิธีกรเริ่มพิธีการมอบรางวัล
11.00 – 12.00 น.	รับฟังการบรรยายจาก Guest speaker ร.ต.อ.สีทิศ อ่าถนอม (ผู้กองเบนซ์) นักออกแบบ Line Sticker มีอาชีพ
12.00 – 13.00 น.	พิธีกรกล่าวขอบคุณผู้บริหารและพนักงาน เสร็จพิธีงานมอบรางวัล

*** ซึ่งกำหนดการโครงการดังกล่าวเป็นเพียงฉบับร่างของวันที่ 28 มิถุนายน 2560 อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

4.2.5 กำหนดงบประมาณ

การกำหนดงบประมาณผู้ศึกษาได้คำนวณค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นการกำหนดล่วงหน้าว่าจะต้องมีกิจกรรมอะไรบ้าง คุณภาพปริมาณเท่าไร

1) ของใช้ภายในงาน

- ค่าอาหาร + น้ำ
- ค่าสถานที่
- ค่าโต๊ะ-เก้าอี้
- ค่าผ้า màn เวที
- พรหมแดง
- เสากั้นทางเดิน
- ค่าของที่ระลึก
- ค่าสายคล้องคอพนักงานที่มาร่วมงาน
- ค่าสถาปัตยกรรมงาน
- ค่านักแสดง
- ค่านักบรรยาย Guess speaker
- ค่าอุปกรณ์จุดลงทะเบียน
- ค่าเบียร์ครอป

*** ในส่วนของงบประมาณนั้นผู้ศึกษาไม่สามารถชี้แจงเป็นตัวเลขได้ เนื่องจากเป็นความลับขององค์กร

4.2.6 การกำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล

- (1) สัมภาษณ์สอบถามถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- (2) ประเมินจากยอดการลงทะเบียนผู้มาร่วมงาน

4.3 ขั้นที่ 3 การสื่อสาร (Communication - Action)

สื่อและกิจกรรม	รายละเอียด	วัน/สถานที่	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
ศึกษารวบรวม ข้อมูล	เป็นการรับคำ รายละเอียดของการ จัดงานว่าภายใน ต้องการเน้นอะไรบ้าง	26มิถุนายน-18 กรกฎาคม2560 โรงแรม คอนราด ถนน วิทยู	ประสานงานลูกค้า	อรุโรทัย ทองใบใหญ่
ติดต่อประสานงาน เช่าสถานที่	ติดต่อประสานงาน จองห้องจัดงาน	3 กรกฎาคม 2560 โรงแรมคอนราด ถนนวิทยู	ประสานงานลูกค้า	สุรีพร
ซื้อวัสดุอุปกรณ์	จัดเตรียมของเพื่อลง ไปปฏิบัติพื้นที่ -พรมแดง -หญ้าเทียม -สายคล้องคอ -ของที่ระลึก	20 กรกฎาคม2560	ประสานงาน	ณัฐกฤตา สุพรม เกษดาวรรณ
จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ โครงการ	จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ โครงการ ป้ายไวนิล บอกสถานที่จัดงาน	30 กรกฎาคม2560	โปรดิวเซอร์ กราฟิก	สุรีพร พีบูม พีต่อม
ทีมช่างถ่ายภาพ	ติดต่อช่างภาพ	6 สิงหาคม2560	ประสานงาน	ณัฐกฤตา พีบูม
ติดต่อทีมช่างติดตั้ง เวที	ติดตั้งเวทีภายในงาน 7-8 สิงหาคม2560	30 กรกฎาคม2560	ประสานงาน	เกษดาวรรณ

4.4 ขั้นที่ 4 การประเมินผล (Evaluation)

ในส่วนของการประเมินงานกิจกรรม ลองเชอร์วิสอวอร์ด ผู้ศึกษาได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 4.2.6 ทั้งนี้ การประเมินโดยกลุ่มเป้าหมาย โดยจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้า พนักงานผู้ที่มีร่วมงานและพีที่ปรึกษา และจากการสังเกตเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการจัดกิจกรรมพิเศษว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดตามวัตถุประสงค์ โดยรายละเอียดความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ จะประกอบด้วยรูปภาพการสัมภาษณ์ลูกค้าและพีที่ปรึกษา



4.4 รูปภาพของลูกค้าและพนักงานที่มาร่วมงานและได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดงานครั้งนี้ว่าประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน



รูปที่ 4.5 ประชุมสัมภาษณ์ผลประเมินงานหลังเลิกงานจากพี่ที่ปรึกษาผลประเมินออกมาเป็นที่น่าสนใจสำหรับลูกค้า

จากการจัดทำรายงานโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การวางแผนประชาสัมพันธ์ โครงการงาน ลองเซอร์วิส ประจำปี 2560 ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนงานการประชาสัมพันธ์ และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำรายงานโครงการสหกิจศึกษาตามหลักกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกันผู้ศึกษาต้องนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากขั้นที่คือการแสวงหาข้อมูล มาเป็นแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์เพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมไปถึงการกำหนดสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการภายในนอกองค์กร