

## พนักงาน:คนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ศรีสุดา ธรรมบำรุง

องค์กรธุรกิจในโลกปัจจุบันไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีการแข่งขันกันสูงมากเพื่อความอยู่

งานด้านประชาสัมพันธ์ก็เป็นอีกงานหนึ่งที่ต้องมีภาระหนักในการที่จะเป็นกลไกที่สำคัญที่จะต้องร่วมผนึกกำลังเสริมงานการตลาดให้เข้มแข็งในการสร้างรายได้ให้กับองค์กรนั่นก็คือ การพยายามอย่างยิ่งที่สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรดูดี เป็นที่ยอมรับ ได้รับการเชื่อถือและศรัทธาจากกลุ่มคนต่างๆที่จะมีบทบาทในการสนับสนุนสินค้าหรือบริการทั้งหลาย

ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารชื่อเสียงขององค์กรให้โดดเด่น แตกต่าง และตอบโจทยความต้องการของกลุ่มคนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า หรือแม้กระทั่งพนักงานก็ตามสำหรับบทความนี้

ผู้เขียนในฐานะที่ทำงานด้านประชาสัมพันธ์ตั้งใจที่จะหยิบยกประเด็นที่ว่า พนักงาน คือ คนที่สำคัญที่สุดขององค์กร ผู้ซึ่งมีส่วนสร้างภาพลักษณ์องค์กร จึงจะขอเลี้ยงที่จะพูดถึงประเด็นอื่นๆที่มีความสำคัญเหมือนกัน ก็คือเรื่องของการบริหารการสื่อสาร เพราะเนื่องจากปัจจุบันนี้ จะพบว่าหลายองค์กรมักจะมองข้ามเรื่อง พนักงาน เปรียบเสมือนเส้นผมบังภูเขาที่องค์กรหลายแห่งไม่เคยคิดหรือตระหนักถึงความสำคัญ ทั้งๆที่ ผู้บริหารองค์กรเองต่างก็มีความตั้งใจที่จะบริหารจัดการองค์กรให้ดีที่สุด แต่กลับมองอีกประเด็นที่มุ่งเน้นคิดว่าสำคัญและคิดว่าเพียงพอ ก็เฉพาะเรื่องการสื่อสารให้โดนใจกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น เพื่อต้องการให้พวกเขาเหล่านั้นมาสนับสนุนสินค้าและบริการของเราเพียงอย่างเดียวเท่านั้นก็คิดว่า อุดรุดแล้ว แต่ในความเป็นจริงแล้วพนักงานขององค์กรต่างหากที่จะเป็นผู้นำที่เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและกับสังคม

ถ้าการทำธุรกิจเปรียบเหมือนการทำสงครามจริงๆ เราก็จะพบว่าในสงครามจะมีกองทัพที่แข็งแกร่งกับกองทัพที่อ่อนแอ กองทัพที่เข้มแข็งก็จะได้ชัยชนะ ส่วนกองทัพที่พ่ายแพ้ก็จะพบแต่ความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น พนักงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้า และบรรลุผลในเชิงการบริหารและปฏิบัติการ พนักงานเปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าเกิดขาดการสื่อสารที่ดีกับพนักงาน ทำให้เกิด ความเข้าใจที่ต่างกัน ภาพลักษณ์ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบออกจากตัวพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร ก็จะเป็นสิ่งที่ทุกคนจะฟัง เพราะ

ความเชื่อที่ว่าพนักงานเหล่านั้นอยู่ใกล้ชิดกับองค์กรมากกว่าเพื่อน จะต้องรู้อะไรดีอย่างแน่นอน งานนี้ต่อให้องค์กรหรือผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ยอดเยี่ยม เลิศเลอกี่ตาม องค์กรอาจเสียหายได้ในพริบตา

ผู้บริหารจึงต้องมีความเป็นมืออาชีพในการบริหารชื่อเสียงองค์กรให้โดดเด่น โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดประเด็นในการสื่อสารกับกลุ่มพนักงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะมีส่วนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ในเรื่องต่างๆดังนี้

จะต้องบอกกล่าววิสัยทัศน์ นโยบายต่างๆ ความคาดหวังในอนาคต โดยทำความเข้าใจให้ตรงกัน อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกันกับภาพลักษณ์ขององค์กร ไม่อย่างนั้นความไม่รู้ ไม่เข้าใจของพนักงานจะส่งผลเกิดพฤติกรรมและ การกระทำที่ขัดแย้งกับความต้องการขององค์กร

1. กำหนดนโยบายพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์และมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งเป็นการตอกย้ำให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นทิศทางขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน หากไม่กำหนดเป้าหมายชัดเจนเช่นนั้น องค์กรอาจจะพบว่า มีพนักงานบางคน ไม่ได้มีการผลิตงานที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ และไม่มีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ลูกค้า

3. จัดระบบการสื่อสารที่ดีเพื่อให้เข้าถึงตัวพนักงานได้อย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา ซึ่งทุกๆเรื่องที่ผู้บริหารคิดและคาดหวัง ย่อมจะต้องมีการบอกกล่าว ทำความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นปฏิบัติตาม ซึ่งจะเป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในแง่การทำงานเป็นทีม รวมถึงเปิดช่องทางให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรในแง่ของการประชาสัมพันธ์ ที่องค์กรที่ดีและได้มาตรฐานมักจะมีการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายภายใน คือ พนักงาน และกลุ่มเป้าหมายภายนอก คือ ลูกค้า

4. มีระบบและกลไกในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ และตั้งใจในการทำงาน หากองค์กรใดไม่เห็นความสำคัญของพนักงานแล้ว กลับปล่อยให้ปะละเลยจนเกิดปัญหาที่คาดไม่ถึง ทำให้คนต้องลาออกกันทุกเดือน คนทำงานไปวันๆ หรือไม่มีคนเก่งๆ และดีๆ มาสมัครงาน กว่าจะมานึกได้ก็เกิดเป็นผลร้ายที่สุดและรุนแรงต่อองค์กร และบางครั้งก็ยากที่จะเยียวยา

ถึงเวลามาสนใจกับภาพลักษณ์องค์กรได้หรือยัง หรือจะรอจนไม่มีคนที่จะเรียกได้ว่าเพื่อนเหลืออยู่ในองค์กร หากต้องการให้องค์กรมีชื่อเสียงอยู่ระดับต้นๆ มี

ภาพลักษณ์ดีเยี่ยม มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ก็อย่าปล่อยโอกาสให้องค์กรอื่นเอาคนดี ๆ  
ไปหมดก็แล้วกัน มาช่วยกันรักษาเขาเหล่านั้นกันดีกว่า