หัวข้อสารนิพนธ์	**การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) (กรณีศึกษา : โรงแรมแกรนด์ โซเล่)**
อาจารย์ที่ปรึกษา	**อาจารย์กฤษณ์ตินทร์ รักษาคำ**
พ.ศ.	**2546**

บทคัดย่อ

การฝึกปฏิบัติงานที่โรงแรมแกรนด์ โซเล่ ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ตำแหน่งสำรองห้องพัก ได้มีการศึกษาเรื่อง "การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) " กรณีศึกษา : โรงแรมแกรนด์ โซเล่ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการแก้ไข้ ป้องกันของโรงแรมแกรนด์ โซเล่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงแรม และเอกสาร ข้อมูลต่างๆในการค้นคว้าหาข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาฝึกปฏิบัติงานในตำแหน่งสำรองห้องพักได้ระยะหนึ่ง ก็เกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง(SARS) ในภูมิภาคต่างๆของโลก แม้ประเทศไทยจะไม่มีการแพร่ระบาด แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ ซึ่งโรงแรมแกรนด์ โซเล่ นั้นก็ได้รับผลกระทบนี้เช่นกัน ทั้งด้านภาพลักษณ์ ผลประกอบการ เป็นต้น สาเหตุเนื่องมาจาก แขกผู้เข้าพักส่วนมากเป็นแขกที่อยู่ในประเทศกลุ่มเสี่ยงทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น ประเทศจีน ฮ่องกง เวียดนาม สิงคโปร์ เป็นต้น แต่ทางโรงแรมก็มิได้นิ่งนอนใจแต่อย่างใด กลับคิดหาวิธีการแก้ไข และป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างดีที่สุด โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร มาตรการของโรงแรม การลดราคาห้องพักให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ โดยสื่อทางป้าย อินเทอร์เน็ต สิ่งพิมพ์ต่างๆ แม้ทางโรงแรมแกรนด์ โซเล่ จะไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ตามที และรวมกับการได้รับความช่วยเหลือ และข้อเสนอแนะจากองค์กรต่างๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข สมาคม โรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ขณะที่ผู้ศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ก็ได้เห็นถึงปัญหาในการที่จะประชาสัมพันธ์เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การขาดฝ่ายประชาสัมพันธ์ ความล่าช้าในการแก้ไข้ปัญหา การแพร่เชื้อของโรคซาร์สที่แขก และพนักงานเกิดความกลัว หรือ เรื่องงบประมาณที่มีจำกัด ทั้งหมดนี้ทำให้การฟื้นฟูภาวะวิกฤตเป็นไปได้อย่างล่าช้า ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อทางโรงแรมเลย

SPU CHONBURI