

## บทที่ 3

## ฝ่ายกิจการสัมพันธ์

(CORPORATE RELATIONS)

ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ว่าการดำเนินงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด ได้แบ่งลักษณะการทำงานออกเป็น 9 ฝ่ายด้วยกัน หนึ่งงานฝ่ายนั้นก็คือ ฝ่ายกิจการสัมพันธ์ ซึ่งงานเขียนสารนิพนธ์ชิ้นนี้ จำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับฝ่ายนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นฝ่ายที่ประกอบการด้านการประชาสัมพันธ์

ความเป็นมาของฝ่ายกิจการสัมพันธ์

ฝ่ายกิจการสัมพันธ์ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด ได้พัฒนามาจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือกำเนิดขึ้นเมื่อต้นปี 2519

"เมื่อมองย้อนไปในอดีต บริษัทฯ มีปัญหาเกี่ยวกับสื่อมวลชน และประชาชนที่ไม่รู้จักหรือเข้าใจว่าบริษัท ไทยออยล์ คืออะไร มีการดำเนินงานในลักษณะใด เพื่ออะไร ประกอบกับเป็นช่วงเวลาของบริษัทฯ เองก็มีโครงการจะขยายงาน ซึ่งจะต้องมีการเจรจาติดต่อกับทางภาครัฐบาลมากขึ้น ฝ่ายบริหารจึงเห็นสมควรในการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ขึ้นมา เพื่อที่จะมาทำหน้าที่ในการสร้างและขยายภาพพจน์ของบริษัทฯ ให้กับประชาชน กลุ่มเป้าหมายทั้งหลาย และขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในการประสาน ติดต่อกับ และ เจริญงานกับรัฐบาลไปด้วย" (สมเกียรติ หัตถกิจกุล, สัมภาษณ์)

ดังนั้น เมื่อทางฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้มีประสบการณ์มากขึ้น ในปี 2528 คุณเกษม จาติกวณิช ได้เข้ามารับตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการอำนวยการและได้กำหนดปรัชญาและแนวนโยบายการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทฯ ใหม่ให้สอดคล้องกับยุคสมัยและรูปแบบของกิจการ ฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น "ฝ่ายกิจการสัมพันธ์" ดังที่เป็นอยู่ทุกวันนี้

"นอกจากจะทำงานประชาสัมพันธ์ด้วยแล้ว ทางฝ่ายฯ ก็ยังพัฒนางานไปกับการสัมพันธ์ทางราชการ ประกอบกับการนำเอากิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ มาทำ ไม่ว่าจะเป็นงานนโยบาย งานเฉพาะกิจ หรืองานที่ไม่สามารถจะลงไปในฝ่ายอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้ ฝ่ายกิจการสัมพันธ์ก็จะรับมาทำการประสานทั้งหมด" (สมเกียรติ หัตถกิจกุล, สัมภาษณ์)

ดังนั้น หน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบันของฝ่ายฯ หากจะมองกันอย่างกว้างๆ ก็คือ การกระทำทุกอย่างเพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัย รวดเร็ว อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การขออนุญาตจากทางราชการในเรื่องต่างๆ ตามที่ตัวบทกฎหมายกำหนดไว้ เช่น การขอใช้น้ำมัน

สำรอง การขยาย หรือ คัดแปลงทำเทียบเรือ การซ่อม/ตั้ง/ใช้ชีวิตมกราคม การยกเว้นภาษีอากร เครื่องจักร การขออนุญาตดำเนินการโครงการ Capex ทั้งหลาย และการขออนุญาตปิดโรงกลั่น เป็นต้น

2) การติดตามและวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวทางการเมือง การทหาร สังคม และเศรษฐกิจ อันอาจมีผลกระทบต่อโดยตรง หรือ ผลสะท้อนต่อการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย หรือ รูปแบบการดำเนินงาน หรือ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัท แล้วแต่กรณี

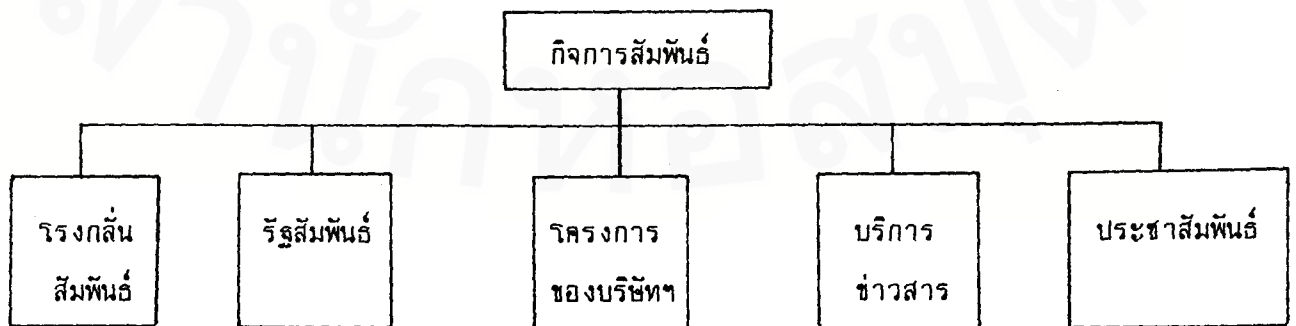
ทั้งนี้การทางานดังกล่าวให้ได้ผล บริษัทฯ ตระหนักดีว่าจะต้องอาศัย :

- สัมพันธภาพที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญ โดยการทำประชาสัมพันธ์ คือ จะต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดี และ ถูกต้องต่อบริษัทฯ เป็นการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ที่ดี และเป็นการปลูกฝังให้บุคคลเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ อันจะนำไปสู่การดำเนินงานธุรกิจที่มีประสิทธิภาพไร้ปัญหา หรือ มีปัญหาน้อยที่สุด และ สามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้

- ระบบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะ ปัจจุบัน ไทยออยล์ในฐานะที่เป็นบริษัท ขนาดใหญ่ และเป็นบริษัท ชั้นนำ จึงต้องใช้ข่าวมาก ซึ่งข่าวนั้นจะต้องมีทั้งความรวดเร็วและความถูกต้องด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้รับทราบถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ

โครงสร้างของฝ่ายกิจการสัมพันธ์

นอกจากความสำเร็จของการเจรจา การเข้า หารือขอประกอบกิจการโรงกลั่น จนถึงการเสนอโครงการขยายต่างๆ ต่อรัฐบาลของบริษัทฯ จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมเชิงเทคนิค และ เศรษฐกิจของโครงการเป็นหลักสำคัญแล้ว "การเมือง" ก็มีบทบาทที่สำคัญเช่นกัน เพราะฉะนั้น ผู้บริหารของฝ่ายจำเป็นต้องเป็นผู้ที่สามารถหยั่งถึงบรรยากาศการเมือง เพื่อที่จะแนะนำฝ่ายบริหารว่าควรดำเนินการเจรจาในรูปแบบใด และสามารถรุกทาง เพื่อที่จะเอื้ออำนวยให้การเจรจาดำเนินไปโดยสะดวกตามแนวทางที่บริษัทฯ ต้องการได้ ซึ่งปัจจุบัน คุณสมเกียรติ หัตถกิจกุล เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายกิจการสัมพันธ์ และภายใต้ความรับผิดชอบและการบริหารงานของผู้จัดการฝ่าย ก็จะสามารถแบ่งงานออกได้เป็น 5 แผนกด้วยกันดังนี้



บุคลากรทั้งหมดของฝ่ายกิจการสัมพันธ์ทั้งที่กรุงเทพฯ และโรงกลั่นมีอยู่ประมาณ 20 คนด้วยกัน

หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละแผนก

• โรงกลั่นสัมพันธ์ (Refinery Relations) แผนกนี้จะอยู่ที่โรงกลั่น ศรีราชา มีหน้าที่การทำงานในลักษณะที่เป็น Unit หรือ หน่วยย่อยของฝ่ายกิจการสัมพันธ์ คือ ทำงานทุกอย่างที่ฝ่ายกำหนดขึ้น ใจอยู่ในสัดส่วนที่เป็นเรื่องของทางโรงกลั่นเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น งานของแผนกนี้ก็จะครอบคลุมทั้งเรื่องของงานรัฐสัมพันธ์ งานบริการข่าวสารในบางส่วน และก็จะทำงานประชาสัมพันธ์ด้วย

"แต่จริงๆ แล้ว ความสัมพันธ์หรือความลึกของงานมันมากกว่านั้น อย่างเช่น ในเรื่องของรัฐสัมพันธ์นั้น มีการติดต่อทั้งในระดับท้องถิ่น คือ อาเภอ จังหวัด หรือ ระดับภาคด้วยซ้ำไป... เพราะฉะนั้นมันไม่ใช่เฉพาะในระดับจังหวัด และไม่ใช่เฉพาะในหน่วยราชการอย่างเดียว พวกทหาร หน่วยทหารทุกหน่วย เราก็ต้องประสานงาน เพราะโรงกลั่นถือเป็นกิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศชาติ จึงต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดกับทางทหาร ตำรวจ เพื่อที่ว่าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นมา หน่วยงานทั้งหลายจะได้มาร่วมกันแก้ไขปัญหา ดังนั้น จึงมีการประชุม การฝึกซ้อมดับเพลิง เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ก็มีการประสานงานในเรื่องของการขอใบอนุญาตต่างๆ ทางรัฐสัมพันธ์นี้ก็จะหาควบคุมกันไป ทั้งในส่วนของกรุงเทพฯ และในส่วนของศรีราชา... แล้วก็จะมีการติดต่อในเรื่องของการขอความร่วมมือ การสนับสนุนจากหน่วยราชการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของโรงกลั่น... สำหรับงานด้านประชาสัมพันธ์ ก็จะมีเรื่องของการทำโฆษณา การจัดคอนเสิร์ตกลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชมโรงกลั่น หรือ อาจจะเป็นการจัดนิทรรศการนอกสถานที่ การจัดทำเอกสารเผยแพร่ และ รับผิดชอบในเรื่องของงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ในทุกด้าน... ส่วนในเรื่องของการทำชุมชนสัมพันธ์นั้น ทางแผนกก็ได้ดำเนินการในลักษณะของการให้เงินบริจาค หรือการให้ทุนการศึกษา มอบอุปกรณ์ เครื่องไม้ เครื่องมือบางอย่าง ซึ่งยังสามารถใช้งานได้ แต่ไทยออยล์ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้แล้ว ให้กับโรงเรียน วิทยาลัย หรือ สถาบันการศึกษาแถวชลบุรี รวมทั้งยังมีการบริจาคโลหิตเป็นประจำให้กับสภาภาคด้วย และนอกจากนี้แล้ว ไทยออยล์ก็เข้าไปร่วมสนับสนุนหรือเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมท้องถิ่นด้วย เช่น กิจกรรมเพื่อการกุศล หรือ พิธีทางศาสนา พร้อมทั้งยังคอยรับฟัง ประเมินทัศนคติของชุมชนที่มีต่อโรงกลั่น ใจให้ความเป็นกันเอง และคอยซักถามเขาว่ามีเรื่องเดือดร้อนอะไรหรือเปล่าและพยายามหาทางแก้ไขร่วมกัน ใจที่บริษัทฯ ไม่เสีย แล้วเขาก็ไม่เสียด้วย เป็นการเจรจาต่อรองใจให้ความเป็นธรรมกับทั้ง 2 ฝ่าย... และในเรื่องของพนักงานสัมพันธ์นั้น แผนกก็จะมีการจัดทำข่าวสารบางส่วน เช่น ข่าวสารประจำสัปดาห์ ข่าวสารพนักงาน นอกจากนี้ พวกกิจกรรมของบริษัทฯ หรือ ของพนักงานที่จัดขึ้นที่โรงกลั่น ทางแผนกโรงกลั่นสัมพันธ์ ก็จะดูแลทั้งหมดเลย... ส่วนงานด้านอื่นๆ ก็เหมือนกับทางกรุงเทพฯ คือ จะต้องคอยสอดส่องดูแล ติดตาม ความเคลื่อนไหวในวงการราชการ ในหน่วยทหาร ในส่วนของภาคเอกชน ชุมชนเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และก็เสนอให้กับฝ่ายบริหารเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ"(อมนารถ แอสซิง, สัมภาษณ์)

#### รัฐสัมพันธ์ (Government Relations)

"ชื่อของแผนกนี้ก็ค่อนข้างจะตรงไปตรงมาแล้ว คือ สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยราชการต่างๆ โดยจุดประสงค์ของงาน คือ การติดต่อประสานงานกับหน่วยราชการ เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างราบรื่นที่สุด ไม่มีปัญหา โดยที่ที่เราต้องคำนึงถึงระเบียบ กฎ ข้อบังคับ กฎหมายของราชการเป็นอย่างใด เราก็ต้องปฏิบัติตาม และก็ต้องคอยติดตามความเปลี่ยนแปลง การแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อเราจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง บางอย่างจำเป็นต้องขอใบอนุญาต บางอย่างเขาจะมีเงื่อนไขว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันต้องทำอย่างนั้น อย่างนี้ เราก็ต้องทำ...และเราก็ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นในขณะนั้น...และประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งก็คือว่า การมีการติดต่อในระดับที่ถูกต้อง (contact at the right level) เป็นเรื่องที่เขาเป็นอย่างมาก แผนกจะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวในระบบราชการ ซึ่งรวมถึงการโยกย้าย การเปลี่ยนแปลงตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ คืองานที่นี้จะต้องรู้จักไม่ใช้เฉพาะพวกข้าราชการตามกระทรวง กรมต่างๆ แต่รวมถึงพวกกรรมการในคณะทำงาน หรือ กรรมการในคณะกรรมการต่างๆ ที่ทางรัฐบาลได้แต่งตั้งขึ้นมาด้วย และการรู้จักดังกล่าวมีได้หมายความว่าแค่เพียงว่ารู้ว่าใครเป็นใคร แต่จะต้องอาศัยการสร้างความสัมพันธ์อันดี และมีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอกับบุคคลในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงาน นี่ก็ประเด็นสำคัญ"(อมนารถ แอสซิง, สัมภาษณ์)

โครงการของบริษัทฯ (Corporate Projects) เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องโครงการต่างๆ ของบริษัทฯ

"เมื่อมีการวางแผนโครงการขยายโรงกลั่นหรือเมื่อเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีที่ทางบริษัทฯ จะได้ใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านเทคโนโลยี และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทฯ รวมทั้งผลิตภัณฑ์จากโรงกลั่นซึ่งสามารถนำวัตถุดิบในอุตสาหกรรมต่อเนื่องให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ก็จะมีการจัดตั้ง Project Team ประกอบด้วยตัวแทนจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตัวแทนจากแผนกนี้ด้วย เพื่อร่วมประสานการดำเนินการดังกล่าวตั้งแต่เริ่มต้น คือ ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) เมื่อศึกษาแล้ว หากเหมาะสมและคุ้มค่าต่อการลงทุน และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการของบริษัทฯ แล้ว ก็จะมีขั้นตอนออกแบบโรงงาน ออกเอกสารเชิญประมูล คัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้าง จนถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ การเซ็นสัญญาก่อสร้างและหลังจากนี้แล้ว งานของแผนกที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงหรือเข้าไปร่วมประสานงานก็คือ งานเรื่องของ BOI (Board Of Investment/คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน) ในกรณีของไทยออยล์ บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมจาก BOI โดยได้รับสิทธิประโยชน์ ซึ่งสิทธิต่างๆ นี้ก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาของ BOI ว่าบริษัทฯ ควรจะได้รับสิทธิในเรื่องใดบ้าง มากน้อยเพียงใด สิทธิดังกล่าวก็มี เช่น บริษัทฯ สามารถนำเข้าเครื่องจักรโดยได้รับยกเว้น

ภาษี เป็นต้น ซึ่งอันนี้เป็นสิทธิประโยชน์ที่ค่อนข้างสำคัญ เพราะในกรณีที่มีโครงการใหญ่ๆ ภาษีสำหรับเครื่องจักรที่นำเข้า จะมากมายหลายเบอร์ เช่นดีทีเดี่ยวถ้าไม่ได้รับยกเว้นภาษีซึ่งก็หมายความว่าต้นทุนในการดำเนินการโครงการจะสูงขึ้น ดังนั้น ถ้าได้รับการยกเว้นภาษี การลงทุนนั้นก็จะมีมูลค่ามากขึ้น และเป็นแรงจูงใจส่วนหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการ นอกจากนี้แล้ว ก็ยังมีสิทธิประโยชน์ที่ว่า ไป เช่น สามารถนำคนต่างชาติเข้ามาทำงานให้กับบริษัทฯ ได้ ซึ่งตามปกติคนต่างชาติที่เข้ามาทำงานจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนมากมายในการที่จะได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย เมื่อ BOI เข้ามาช่วยดำเนินการในเรื่องนี้ให้ ภาระต่างๆ ก็จะไม่เบาบางลงและสำหรับทาง BOI เองก็จะได้ทำหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ของเขาคือ การส่งเสริมให้เกิดการลงทุนโดยมาตรการต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับผู้ลงทุน เพื่อให้การก่อสร้างโรงงานหรือทำกิจการใดก็ได้แล้วแต่ ได้รับประโยชน์สูงสุดจากรัฐบาล แผนกนี้จึงต้องดำเนินการติดต่อกับทาง BOI อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทาง BOI "ได้วางไว้" (อมรรต แอสซิง, สัมภาษณ์)

บริการข่าวสาร (Information Services) แผนกนี้จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ :

1. จัดทำและควบคุมดูแลสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัทฯ ได้แก่ ข่าวสารพนักงาน (Employee Information) ข่าวสารประจำสัปดาห์ (Weekly Information) และยี่คนี่ (รายเดือน) ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

2. จัดทำสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ภายนอกบริษัทฯ ในรูปของวารสาร "ไทยฮอยล์" (ราย 3 เดือน) ซึ่งเผยแพร่เรื่องราวของบริษัท ผู้พนักงานและสาธารณชน ทั้งเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดี

3. วางแผนการจัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสามารถนำเสนอและเผยแพร่ข่าวสารของบริษัท พนักงาน เรื่องราวในแวดวงที่เกี่ยวข้อง หรือที่พิจารณาว่าจะเป็นประโยชน์แก่พนักงานหรือกลุ่มเป้าหมายของสื่อเหล่านั้น

4. จัดเก็บ รวบรวมเรื่องราวข่าวสารต่างๆ ของบริษัทฯ ให้เป็นระบบ สามารถนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว

5. ประสานงานจัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้แก่ฝ่ายต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอเป็นครั้งคราว หรือเมื่อพิจารณาเหมาะสม

โดยการดำเนินงานของแผนก จะมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะ :

- นำเสนอและเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ของบริษัทฯ แก่พนักงานหรือบุคคลภายนอก โดยเลือกในวิธีการและสื่อที่เหมาะสม

- เป็นศูนย์กลางเก็บรวบรวมข่าวสารและเรื่องราวต่างๆ ของบริษัทฯ โดยเฉพาะในส่วนที่สามารถให้บริการหรือเปิดเผยสู่สาธารณชนได้

- เสริมสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับบริษัทฯ แก่บุคคลภายนอก

- เป็นสื่อกลางถ่ายทอดทัศนคติและความคิดเห็นต่างๆ เพื่อการสร้างสรรค์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับบริษัทฯ และระหว่างบริษัทฯ กับพนักงาน

แม้ว่างานของแผนกนี้จะหนักไปในเรื่องของการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ไปเสียส่วนใหญ่ ทางแผนกก็ยังทำหน้าที่ที่จะต้องดูแลพวกสื่อโสตทัศนูปกรณ์ (Audio - Visual) ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์และงานอื่นๆ ของบริษัทฯ ตามแต่โอกาส เช่น งานงานเผยแพร่แก่สื่อมวลชนและสาธารณชน งานนิทรรศการ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว การทำงานของแผนกนี้ก็จะมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีกับแผนกประชาสัมพันธ์ ในอันที่จะเสริมสร้างภาพพจน์ของบริษัทฯ ใดยมีการปรึกษาหารือ และ มีการประชุมกันอยู่เสมอ เมื่อได้มีการจัดกิจกรรมใดๆ ก็ตาม

ประชาสัมพันธ์ (Public Relations) แผนกนี้จะดำเนินงานด้านงานประชาสัมพันธ์ทั่วไป

"มีการเขียนข่าวแจก (press release) และทำการตัดข่าวเป็นประจํา (press clipping) เพื่อเป็นการติดตามข่าวคราวความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการของบริษัทฯ และวงการธุรกิจ นวัตกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยนํามาเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งให้กับผู้บริหารและการดำเนินงานของฝ่ายฯ ส่วนทางด้านงานโฆษณา นั้น ทางแผนกก็เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านนี้อยู่ด้วย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วงานโฆษณาของไทยออยล์มักจะออกมาในแนวเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น การรณรงค์ (campaign) ต่างๆ และในบางครั้ง บางคราวก็จะมีการประกวดโครงการ/กิจกรรมเฉพาะกิจที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัทฯ (image building project) ใดยจะเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในการสนับสนุนทางการเงิน และในฐานะที่เป็นที่ปรึกษาหรือผู้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วย นอกจากนี้แล้วงานกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ หรือของพนักงาน เช่น งานเลี้ยงครบรอบของบริษัทฯ พิธีเปิดโรงงาน วางศิลาฤกษ์หรือการจัดเตรียมการต้อนรับบุคคลระดับสูง ฯลฯ ก็อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกประชาสัมพันธ์นี้" (อรอนงค์ ฉายศิริโชติ, สัมภาษณ์)

#### ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายฯ

ก่อนที่ทางฝ่ายฯ จะลงมือกำหนดแผนงานขึ้นมาได้ แต่ละแผนกก็มีหน้าที่ที่จะวิเคราะห์เอาเองว่าประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละแผนกในปีที่ผ่านมา เป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรที่จะต้องแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมหรือสร้างสรรค์งานใหม่ๆ เข้ามา แล้วจึงเสนอแผนงานของแผนกตนให้กับผู้จัดการของฝ่ายฯ ซึ่งก็ต้องมีการประชุมกันเพื่อที่จะมาศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล แผนงาน และข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วก็นำมากำหนดแผนงานของฝ่ายฯ ได้ ทั้งนี้ ใดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์อย่างกว้างๆ (overall objective) ของบริษัทฯ คืออะไร อีก 5 ปี อีก 10 ปีข้างหน้า ได้มีการวางแผนไว้อย่างไร แผนงานในอนาคตของบริษัทฯ ในตอนนี้ (long range business plan) ได้มุ่งเน้นเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้างใดยมีการวิเคราะห์ผลงานในแต่ละปีที่ผ่านมาเป็นส่วนประกอบในการกำหนดแผนงานใหม่ ในการที่จะดูว่ามีจุดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และมีอะไรที่จะต้องทำต่อไปเพื่อนำไปสู่จุดมุ่ง

หมายที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันของบริษัท (meet overall objective) ซึ่งทางฝ่าย จะกำหนดออกมาเป็นแผนทั้งปี โดยในระหว่างปีอาจจะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแผนตามความเป็นจริง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะขอยมาเป็นแผน 3 เดือน หรือ รายเดือนบ้าง ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือมีงานสำคัญ ที่บริษัทฯ จะต้องดำเนินการ เมื่อกำหนดแผนงานแล้ว แต่ละแผนก็จะรับงานไปและรับผิดชอบงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทางด้านการประเมินผลนั้น ไม่มีการทำอย่างเป็นทางการคือ จะเป็นแบบลักษณะการประมวลข้อมูล และประเมินผลหลังจากที่ปฏิบัติงานไปแล้ว ใช้ความสัมพันธ์ภายใน เช่น การไปพูด ไปคุย/สังเกตผลที่ได้รับกลับมาจากคนอื่น เป็นต้น

### งบประมาณ

จะมีทั้งงบของกรุงเทพฯ และของจังหวัด โดยลักษณะค่าใช้จ่ายก็จะแบ่งออกเป็นตามประเภทดังนี้

งบค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับการติดต่อกับทางราชการ (Government official) เช่น ค่าใช้จ่ายในเรื่องของ permit/ใบอนุญาต ค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบจังหวัด ฯลฯ

งบโฆษณา (Advertising)

งบการบริจาคเพื่อการกุศล (Donation) เช่น ให้กับวัดวาอาราม มูลนิธิ โรงพยาบาล

งบจัดงานการกุศลต่างๆ (Contribution) เช่น จัดก่อสร้างการกุศล ซึ่งงบนี้จะแตกต่างจากงบบริจาคทั่วไป ตรงที่งบบริจาคนั้นสามารถเอามาเป็นตัวเลขหย่อนภาษีได้

งบค่าใช้จ่ายกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประชาสัมพันธ์ (Other public relations activities)

งบสำหรับการทำหนังสือ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ (Corporate publications)

งบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบริษัทฯ (Local travelling)

งบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อดูงาน หรือ ติดต่อกิจการของบริษัทฯ (Overseas travelling)

งบสำหรับการจัดงานบันเทิง งานเลี้ยงรับรองต่างๆ (Entertainment)

นอกเหนือจากงบที่กล่าวมาแล้ว ก็อาจจะยังมีพิเศษอื่นๆ ในกรณีที่จัดงาน หรือ กิจกรรมใหม่ๆ เข้ามา

"โดยที่ทางฝ่ายจะเป็นผู้กำหนดงบประมาณประจำปี แล้วนำเสนอขึ้นไปที่ฝ่ายบริหารอนุมัติ ซึ่งฝ่ายบริหารก็ให้ความสำคัญกับงานของฝ่ายกิจการสัมพันธ์มาก โดยสังเกตได้จากการตอบสนองในเรื่องของงบประมาณที่ฝ่ายฯ ได้เสนอขึ้นไป ส่วนใหญ่จะได้รับตามเสนอ และจากสิ่งที่ฝ่ายฯ ได้ให้คำแนะนำกับทางฝ่ายบริหารในเรื่อง ก็ได้รับการตอบสนองจากทางฝ่ายบริหารเป็นอย่างดี ทั้งในแง่ของหลักการ และการปฏิบัติการ" (สมเกียรติ หัตถกิจกุล, สัมภาษณ์)