

บทที่ 4

องค์กรและการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ ของธนาคารขนาดเล็กในประเทศไทย

ก่อนที่จะศึกษาเรื่อง "การใช้สื่อมวลชนเพื่องานประชาสัมพันธ์ของธนาคารขนาดเล็กในประเทศไทย" นั้น ผู้วิจัยเห็นสมควรว่าควรจะได้ทำความรู้จักกับองค์กรทั้ง 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารเอเซีย ธนาคารนครธน และธนาคารสหธนาคาร เสียก่อนว่ามีความเป็นมาอย่างไร จากนั้นผู้วิจัยจะได้ศึกษาถึงโครงสร้างองค์กรของฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของทั้ง 3 ธนาคาร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเรื่อง "การใช้สื่อมวลชนเพื่องานประชาสัมพันธ์ของธนาคารขนาดเล็กในประเทศไทย" ต่อไป

1. ความเป็นมาของธนาคารขนาดเล็กในประเทศไทย : ธนาคารเอเซีย, ธนาคารนครธน, ธนาคารสหธนาคาร

1.1 ธนาคารเอเซีย

ธนาคารเอเซียก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2482 เป็นเวลาถึง 55 ปีแล้ว ในครั้งนั้น ธนาคารโอเวอร์ซีส์ ไซนีส แบงคิง คอร์ปอเรชั่น ซึ่งมีสาขาอยู่ในกรุงเทพฯ เกิดประสบปัญหาในการดำเนินงาน และมีความประสงค์จะถอนการประกอบกิจการของสาขาในประเทศไทย ดร.ปรีดี พนมยงค์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และผู้ประศาสน์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และการเมือง ในขณะนั้นเล็งเห็นว่าเป็นโอกาสอันดีที่จะจัดตั้งธนาคารของไทยขึ้นมา โดยการรับซื้อกิจการธนาคารจากธนาคารโอเวอร์ซีส์ ไซนีส แบงคิง คอร์ปอเรชั่น

ด้วยเหตุนี้ ดร.ปรีดี จึงได้ก่อตั้ง "ธนาคารแห่งเอเซียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำกัด" ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ด้านการพัฒนาประเทศเป็นหลัก รวมทั้งเพื่อให้ประเทศไทยได้มีสถาบันทาง

การเงินเป็นของตนเองที่จะช่วยกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ฝากเงินไว้กับธนาคารโอเวอร์ซีส์ ไซนีส แบงคิง คอร์ปอเรชั่น มิให้ได้รับความเดือดร้อน และเพื่อเป็นสถานที่ฝึกงานสำหรับนักศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธนาคารเอเซีย มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท โดยมีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 76 และผู้ถือหุ้นส่วนที่เหลือประกอบไปด้วย ชำราชากร พ่อค้า และคหบดี สำนักงานใหญ่แห่งแรกของธนาคารเอเซีย ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 184 ลำพูนไชย ถนนเจริญกรุง กรุงเทพมหานคร

พระยาพิพัฒน์ธนากร เป็นประธานกรรมการท่านแรกของธนาคาร เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในแวดวงนักธุรกิจชาวจีน และหลวงประเจิด อักษรลักษณ์ เป็นผู้จัดการใหญ่

วงการธนาคารในสมัยก่อน มักจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการดำเนินธุรกิจ ระบบดังกล่าวริเริ่ม ขึ้นโดยธนาคารของชาติตะวันตกที่มีเปิดสาขาในเอเซียเนื่องจากธนาคารต่างชาติเหล่านี้ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นไปของวงการธุรกิจของประเทศทางแถบเอเซียได้ดีเพียงพอที่จะทำการตัดสินใจปล่อยเงินกู้ได้ จึงได้ริเริ่มใช้ระบบการใช้คอมพิวเตอร์ขึ้นมา คอมพิวเตอร์คือผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อแนะนำลูกค้าเงินกู้ให้แก่ธนาคาร โดยคอมพิวเตอร์จะต้องรับเป็นนายประกันให้ด้วย และจะได้คอมมิชชั่น เป็นเงินตอบแทน ธนาคารไทยในยุคนี้ต่างก็นำระบบดังกล่าวมาใช้เช่นกันและได้ยกเลิกไปในเวลาต่อมา สำหรับธนาคารเอเซียได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์นี้มาจนถึงประมาณปี พ.ศ. 2503 ก็ได้ยกเลิกไปเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการธนาคารของไทย

กิจการของธนาคารดำเนินไปด้วยดีในระบบห้าปีแรก ภายใต้การบริหารงานของหลวงประเจิดอักษรลักษณ์ ผู้จัดการใหญ่ในขณะนั้น

ในสมัยแรกของวิวัฒนาการของธนาคารเอเซีย ฐานเงินฝากส่วนใหญ่ของธนาคารจะมาจากหน่วยงานของรัฐบาล อาทิ กรมสรรพสามิต สำนักงาน

สลาภกินแบ่งรัฐบาล และการรถไฟแห่งประเทศไทย ในระยะต้น ๆ ซึ่งสงครามโลกครั้งที่สอง เพิ่งจะสิ้นสุดลงนั้น ธนาคารยังคงดำเนินงานโดยใช้นโยบายแบบเก่า ๆ ซึ่งไม่ได้เน้นในเรื่องการขยายตัวของธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2492-2506 การขยายตัวของธนาคารในแง่ของสินทรัพย์และจำนวนสาขาจึงเพิ่มขึ้นทีละน้อย

ในสมัยแรกนี้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคารได้ขายหุ้นต่อให้แก่องค์การทหารผ่านศึก ซึ่งต่อมาภายหลังได้ขายหุ้นให้แก่บริษัทบูรพสากลของจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ อีกทอดหนึ่ง แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านผู้ถือหุ้น แต่ธนาคารก็ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับภาครัฐบาล เช่นกัน

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ธนาคารยังคงยึดมั่นปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ดั้งเดิมของ ดร.ปรีดี ในการจัดฝึกงานให้แก่นักศึกษาจำนวนมากซึ่งในเวลาต่อมาต่างก็แยกย้ายกันไปมีหน้าที่การงานรุ่งเรืองในธนาคารแห่งอื่นๆ ซึ่งตั้งขึ้นภายหลัง

ในปี พ.ศ. 2502 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่จากเดิมไปอยู่ที่เลขที่ 601 ถนนเจริญกรุง หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า สามแยกเจริญกรุง สำหรับอาคารแห่งนี้ ซึ่งธนาคารได้สร้างขึ้นเอง ได้รับการกล่าวขานว่าเป็นอาคารที่มีความโอ้อ่าและทันสมัยแห่งหนึ่งในยุคนั้น

ในปี พ.ศ. 2506 ธนาคารได้ก้าวเข้าสู่สมัยที่ 2 แห่งวิวัฒนาการ โดยในยุคนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญทางด้านผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารมาสู่มือของภาคธุรกิจเอกชน บุคคลซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้คือ นายจรูญ เอื้อชูเกียรติ ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2512 ได้เข้าดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการของธนาคารเอเซีย

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2519 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อจาก "ธนาคารเอเซียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำกัด" มาเป็น "ธนาคารเอเซีย จำกัด" และในโอกาสเดียวกันนี้ ก็ได้เปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์ของธนาคารมาเป็นแบบ

ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน สัญลักษณ์ที่เปลี่ยนใหม่นี้ สามารถอ่านให้เป็นตัวอักษร "อ" หรือ "a" ซึ่งหมายถึงคำว่า "เอเชีย" หรือ "ASIA" ได้ทั้งสองภาษา

พัฒนาการสำคัญอีกขั้นหนึ่ง ของธนาคารเอเชีย คือการที่ธนาคารได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2521 การเปลี่ยนสถานภาพของธนาคารมาเป็นธนาคารมหาชนในครั้งนั้นก็เพื่อเปิดกว้างให้ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการธนาคาร และเป็นการเพิ่มเงินทุนเพื่อรองรับการขยายตัวของธนาคารในอนาคต

นับแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา ประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับสูง และสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือรูปแบบการดำเนินธุรกิจมีระบบที่สลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ทำให้มีความต้องการบริหารด้านการเงินและการธนาคารที่มีขอบข่ายกว้างขวางและหลายหลากมากยิ่งขึ้น สำหรับการบริหารธนาคารเอเชียนั้น เนื่องจากในช่วงเวลาสมัยที่สอง มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วมากทางคณะกรรมการธนาคารในระยะ 5 ปี ถัดไปให้หันมามีประสิทธิภาพที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของธนาคาร และการพัฒนาด้านการบริหารและการให้บริการให้เป็นแบบธนาคารพาณิชย์อาชีพ

ในปี พ.ศ. 2524 นายยศ อนุชูเกียรติ ได้เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคาร และภายในช่วงเวลา 5 ปีต่อมา ก็ได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นในขณะเดียวกัน ธนาคารก็ได้จัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมความรู้และทักษะในด้านการธนาคารแผนใหม่ให้แก่พนักงานทุกระดับ

ในขณะที่ธนาคารได้มุ่งเน้นหนักในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อสรรค์สร้างธนาคารเอเชียในสมัยที่ 3 ให้มีความแข็งแกร่งนั้นธนาคารก็ได้เริ่มโครงการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานความสำเร็จของธนาคารในงานทั้งสองด้านนี้ทำให้ธนาคารเอเชียได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารไทยที่น่าหน้าในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและในวิทยาการด้านธนาคาร

อเล็กทรอนิกส์

ในสมัยที่สามนี้ ธนาคารได้เติบโตขึ้นมามาก จนกระทั่งในปี 2525 ธนาคารต้องย้ายสำนักงานใหญ่จากอาคารแห่งเดิมที่สามแยกมาอยู่ที่ เลขที่ 295 ถนนสีพระยาอย่างไรก็ตาม ในปี 2527 คณะกรรมการได้ลงมติว่า ธนาคารควรมีสถานที่สำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งจะมีเนื้อที่กว้างขวางพอที่จะรองรับการเจริญเติบโตของธนาคาร ในระยะ 10 ปี ข้างหน้าได้

ด้วยเหตุนี้ ที่ดินขนาด 4 ไร่ บนถนนสาทรใต้ จึงได้รับการคัดเลือกให้เป็นทำเลที่ตั้งของอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของธนาคาร เอเชียและ ดร.สุเมธ ชุมสาย ณ อยุธยา ก็ได้รับมอบหมายให้เป็นสถาปนิกออกแบบให้อาคารแห่งนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับความก้าวหน้าของธนาคารในยุคสมัยต่อไป และสิ่งที่ปรากฏต่อมาก็คือผลงานทางด้านสถาปัตยกรรมอันโดดเด่นแห่งยุค ที่เรียกว่า "อาคารหุ่นยนต์"

ธนาคารเอเชีย วันนี้ สามารถให้บริการประเภทต่าง ๆ ตามแบบฉบับของธนาคารพาณิชย์สมบูรณ์แบบแก่ธุรกิจทุกประเภท ตลอดจนถึงประชาชนทั่วไปในขอบข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศด้วยการพนักงานกำลังของสำนักงานใหญ่ผนวกกับสาขา และพนักงานธนาคารเอเชียมุ่งที่จะบรรลุความเป็นเลิศด้านการธนาคาร

ปัจจุบันคุณจุลกร สิงห์โกวิท ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่

1.2 ธนาคารนครธน

ย้อนไปยุคแรกเริ่มของระบบการธนาคารไทย มีธนาคารของคนไทยที่เกิดจากความมุ่งมั่นเพื่อทำธุรกิจด้านการเงินเกิดขึ้นหลายแห่งและหนึ่งในนั้นคือ "ธนาคารหวังหลี่จิ้น" ซึ่งก่อตั้งโดยตระกูล "หวังหลี่" นักธุรกิจเชื้อสายจีนที่มีชื่อของไทยในขณะนั้น และได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2476 เป็นเวลาถึง 61 ปีแล้ว มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ถนนเชียงใหม่ เขตคลองสาน จังหวัดธนบุรี

ธนาคารหวังหลี่จิ้น ดำเนินธุรกิจไม่กว้างขวางนักในระยะแรกแต่ต่อเมื่อได้เล็งเห็นถึงความเติบโตต่อไปในอนาคต ทางธนาคารจึงปรับโครงสร้าง

การบริหารใหม่ โดยได้ร่วมทุนกับธนาคารชั้นนำจากต่างประเทศ เพื่อทำการปรับปรุงระบบการจัดการและการดำเนินงานให้ทันสมัย ซึ่งนับเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้นำเอาระบบอันทันสมัยของธนาคารชั้นนำในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นธนาคารใหญ่อันดับหนึ่งของโลกมาใช้กับงานธนาคาร ไม่ว่าจะป็นงานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ การบริหารสินเชื่อและระบบบัญชีมาใช้กับธนาคาร ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วเป็นสากล อันส่งผลให้ธนาคารมีข่ายธุรกิจที่กว้างไกลและให้บริการได้ทัดเทียมกับธนาคารชั้นนำอื่น ๆ ยิงชน

ในเวลาเดียวกันนั้น ได้มีการย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 1016 ถนนพระราม 4 กรุงเทพฯ พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น "ธนาคารหวังหลี" เปิดดำเนินการวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ.2516

ด้วยกิจการที่ดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและมั่นคงโดยตลอดทั้งยังมีอัตราการขยายตัวที่เร็วและสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบจึงทำให้พื้นที่ของสำนักงานใหญ่เริ่มไม่สามารถรองรับการขยายตัวดังกล่าวได้อย่างเพียงพอ ธนาคารหวังหลีจึงย้ายสำนักงานใหญ่มายังเลขที่ 90 ถนนสาทรเหนือ กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ.2528

และเนื่องมาจากทางธนาคารได้ทำการกระจายหุ้นแก่ประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2528 จึงมีการเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "ธนาคารนครธน" อันหมายถึงการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวของไทยที่กำเนิด ณ กรุงเทพมหานคร

ปัจจุบัน คุณท่าน หวังหลี ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่

1.3 ธนาคารสหธนาคาร

ธนาคารสหธนาคาร จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อ 45 ปีที่ผ่านมา ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ยุติลง ในระยะนั้น เศรษฐกิจของประเทศไทยได้เริ่มฟื้นตัวขึ้น จำเป็นที่จะต้องมีการเงินช่วยสนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจการค้า ด้วยเหตุนี้จึงมีพ่อค้าไทย จีนและข้าราชการระดับสูงกลุ่มหนึ่ง นำโดย หลวงประเจิดอักษรลักษณ์ (สมโภชน์ อิศวนนท์) ข้าราชการบำนาญ

กรมที่ดิน และ โลหะกิจ และนายสัท มหาคุณ ได้รวมก่อตั้งสหธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (THE UNION BANK OF BANGKOK LIMITED) ขึ้น ในนามบริษัท สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด

สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้เริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2492 ณ อาคาร 3 ชั้น 3 คูหา มุมนนราชวงศ์ ซึ่งเป็นทำเลที่สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ พ่อค้า ประชาชน สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท มีคณะกรรมการบริหารชุดแรก ซึ่งมี เจ้าพระยาศรีธรรมราชิเบศร์ (จิตร ณ สงขลา) เป็นประธานกรรมการและมี หลวงประเจิดอักษรลักษณ์ (สมโภชน์ อ้วนนท์) เป็นกรรมการผู้จัดการ การดำเนินการของสหธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในระยะแรกนี้เป็นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (COMPRADORE) ซึ่งมีนายสัท มหาคุณ เป็นคอมพิวเตอร์คนแรกของธนาคาร การดำเนินการของสหธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากนักธุรกิจและประชาชนอย่างกว้างขวาง เพียงวันแรกของการเปิดดำเนินการธนาคารมียอดเงินฝากของประชาชนในบัญชีอยู่ถึง 30 ล้านบาท และหลังการเปิดดำเนินการเพียง 3 เดือน มีผลกำไรจากการประกอบการถึง 75,605.33 บาท

การดำเนินการ สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด หลังจากวันนั้น เริ่มเปิดดำเนินการนับได้ว่าประสบผลสำเร็จเกินคาด เพียงระยะเวลาไม่ถึงปี สถานที่ทำการสำนักงานใหญ่มุมนนราชวงศ์ไม่เพียงพอที่รองรับงานที่ขยายตัวมากขึ้นได้คณะกรรมการธนาคารจึงมองหาทำเลที่เหมาะสมที่จะสร้างอาคารถาวรเป็นสำนักงานแห่งใหม่ ซึ่งต่อมาคณะกรรมการธนาคารต่างเห็นพ้องที่จะเลือกถนนเยาวราช จุดที่เชื่อมต่อถนนเจริญกรุง ในเขตสัมพันธวงศ์เป็นที่ตั้งอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่จนเมื่อการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แล้วเสร็จ จึงได้เปิดทำการในวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2496 ส่วนสำนักงานเดิมมุมนนราชวงศ์ กำหนดให้เป็นสำนักงานสาขาราชวงศ์ซึ่งเป็นนับเป็นสาขาที่เป็นทางการแห่งแรกของ สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ภาวะเศรษฐกิจของโลกที่ตกต่ำ ในช่วงปี พ.ศ. 2495 หลัง สงครามเกาหลีได้ยุติลงส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลในขณะนั้นได้ออก มาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจมาตรการเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการ ประกอบการของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ทำให้สหธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด ประสบปัญหาจนต้องขอให้รัฐบาลเข้ามาช่วยเหลือ คณะกรรมการชุดแรกของ สหธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด ได้ลาออกทั้งชุดเพื่อให้ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เข้า มาช่วยแก้ไขปรับปรุงและแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการชุดใหม่ขึ้น โดยมี พลตรี ถนอม กิตติขจร เป็นประธานกรรมการ หม่อมหลวงปิ่นไทย มาลากุล เป็นกรรม- การผู้จัดการ คณะกรรมการชุดใหม่สามารถบริหารงานจนผ่านพ้นวิกฤตการณ์ไปได้ ด้วยดี ยังผลให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ต่อมาหม่อมหลวงปิ่นไทย มาลากุล ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาลให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคารออมสิน จึงต้องลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ สหธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด คณะ กรรมการได้แต่งตั้งให้ นายบรรเจิด ชลวิจารณ์ ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ สืบแทน

ความเจริญเติบโตของ ธนาคารสหธนาคาร จำกัด เป็นไปอย่าง ต่อเนื่องจนถึงระดับหนึ่งอาคารสำนักงานใหญ่ ริมนนเยาวราชไม่สามารถจะ ขยายเนื้อที่ของตัวอาคาร ให้กว้างขวางออกไปอีกธนาคารจึงได้ตัดสินใจที่จะก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ โดยได้เลือกย่านถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เป็นที่ตั้ง ของอาคาร ทั้งนี้ด้วยเหตุที่เป็นย่านธุรกิจการสัญจรไปมาสะดวก และเป็นที่ยอมรับ ของเส้นทางสำคัญ ๆ หลายสาย ซึ่งจะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

ปัจจุบัน คุณปิยะบุตร ชลวิจารณ์ ดำรงตำแหน่งกรรมการ-
ผู้จัดการใหญ่

การศึกษาถึงความเป็นมาของแต่ละธนาคาร ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าถึงแม้ ธนาคารเอเชีย ธนาคารนครธน และธนาคารสหธนาคารจะได้ชื่อว่าเป็นธนาคาร ขนาดเล็กก็ตาม แต่ก็มีประวัติความเป็นมาอันยาวนานถึง 55 ปี, 61 ปี และ 45 ปีตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าธนาคารทั้ง 3 ธนาคารมีฐานะมั่นคงเป็น

ปีกแผ่นมาได้จนถึงทุกวันนี้ก็ด้วยฝีมือการบริหารงานของผู้บริหารงานที่ผ่านมามาแต่ละยุคแต่ละสมัย

ต่อจากการศึกษาความเป็นมาของแต่ละธนาคารแล้ว ผู้วิจัยใคร่ขอศึกษาถึงการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนช่วยในการพัฒนาธุรกิจในยุคปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรศึกษาถึงฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของแต่ละธนาคารในประเด็นเรื่องโครงสร้างองค์กรฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงมาถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของแต่ละธนาคารต่อไป

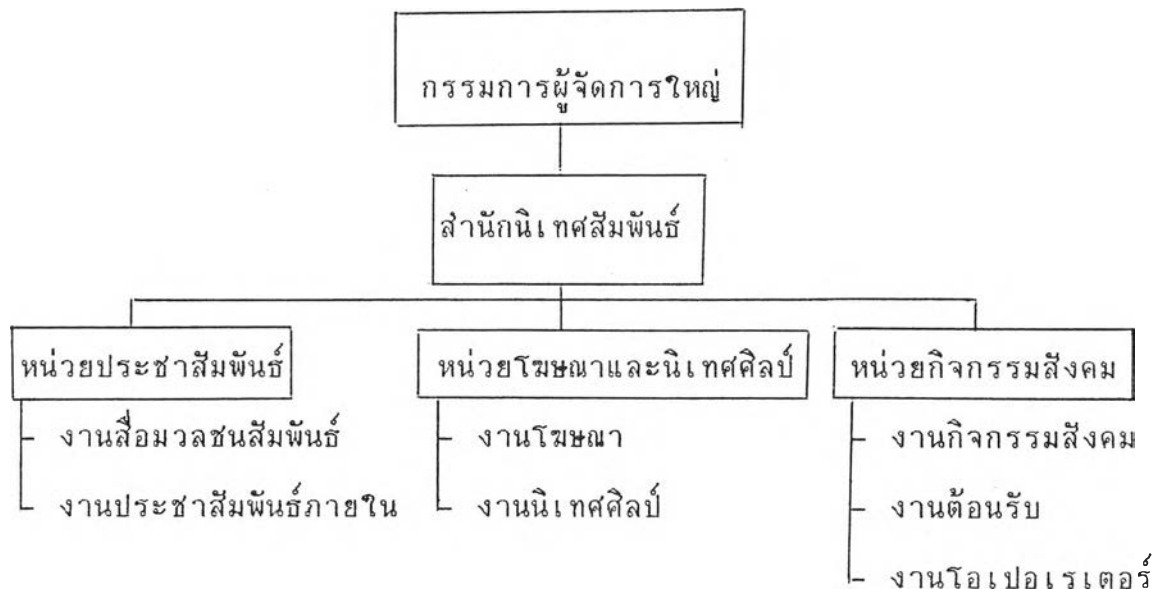
2. โครงสร้างองค์กรฝ่ายงานประชาสัมพันธ์และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ธนาคาร

2.1 ธนาคารเอเซีย

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย เพื่อให้เห็นเด่นชัดในประเด็นเรื่องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย ผู้วิจัยใคร่ขอนำแผนภูมิการจัดโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซียมาแสดงดังนี้

แผนภูมิที่ 1

โครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย



จากแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย จะเห็นได้ว่า ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ใช้ชื่อว่า "สำนักนิเทศสัมพันธ์" ซึ่งธนาคารเอเซียจัดตั้งเป็นเวลา 4 ปีแล้ว จำนวนพนักงานในสังกัดมี 16 คน แบ่งได้ 3 หน่วยงาน คือ

- หน่วยประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบงานสื่อมวลชนสัมพันธ์และงานประชาสัมพันธ์ภายใน
- หน่วยโฆษณาและนิเทศศิลป์ รับผิดชอบงานโฆษณาและนิเทศศิลป์
- หน่วยกิจกรรมสังคม รับผิดชอบงานกิจกรรมสังคม งานต้อนรับ และงานโอเปอเรเตอร์

การจัดหน่วยงานของสำนักนิเทศสัมพันธ์ ธนาคารเอเซีย นั้นจะเห็นได้ว่า นอกจากปฏิบัติงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ภายใน งานกิจกรรมสังคม งานต้อนรับ งานโอเปอเรเตอร์และงานนิเทศศิลป์แล้ว ธนาคารเอเซียยังได้นำงานโฆษณามารวมไว้กับสำนักนิเทศสัมพันธ์ด้วย แท้จริงแล้วงาน

โฆษณาและงานประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมาก เพราะการโฆษณา (Advertising) จะต้องใช้เงินซื้อเวลา หรือเนื้อที่ในสื่อมวลชน โดยมีเหตุผล ต้องการให้ประชาชนเกิดความสนใจที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ส่วนการประชาสัมพันธ์เป็นการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ในทางเดียว ซึ่งเรียกว่า "เอกวิถี" (One way Communication)

สำนักนิเทศสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ ถือได้ว่าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์มาก ผู้บริหารยอมรับว่างานประชาสัมพันธ์มีบทบาทต่อความสำเร็จของธนาคาร ฝ่ายงานอื่นยอมรับและเห็นความสำคัญของสำนักนิเทศสัมพันธ์ โดยเฉพาะสาขาของธนาคาร มีการประสานงานร่วมกันจัดทำแผนการส่งเสริมการตลาดของสาขาในเทศกาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น งานครบรอบปีของสาขา งานเทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น

ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ของธนาคารเอเซียซึ่งเรียกว่า ผู้อำนวยการสำนักนิเทศสัมพันธ์ ผู้ดำรงตำแหน่งนี้คือ คุณดวงใจ รัตนมังคละ อายุ 34 ปี เพศหญิง ทำงานในตำแหน่งนี้เป็นเวลา 4 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ด้านการบัญชีจาก เบญจมิน แพรงคลิน ยูเวอร์ซิตี วอชิงตันดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนหน้านี้ทำงานที่บริษัทไอบีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด ทำงานด้านเกี่ยวกับการเงิน ประสานงานกับลูกค้าประมาณ 1 ปีครึ่ง ในระหว่างนั้นทำงานเป็น ประธานชมรมพนักงาน จึงมีประสบการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ภายในวารสารภายใน ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ ทำสไลด์มัลติวิชั่น คล้ายงานเกี่ยวกับการตลาด จึงมีประสบการณ์มากพอสมควร ที่บริษัทไอบีเอ็มจะส่งพนักงานไปฝึกอบรมยังต่างประเทศสม่ำเสมอ จึงมีความชำนาญ ต่อมามีคนชักชวนให้มาทำงานกับธนาคารเอเซีย จึงตัดสินใจลาออกจากบริษัทไอบีเอ็ม

ถึงแม้จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง แต่ด้วยประสบการณ์ด้านการส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ภายใน การประสานงานติดต่อกับลูกค้า รู้ถึงความต้องการของลูกค้า ผสมกับความต้องการของพนักงานภายใน สอบถามผู้เชี่ยวชาญ ค้นคว้าเองจากหนังสือ และประสบการณ์การ

ทำงานด้วยตนเอง ทำให้สามารถทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ธนาคารเอเซียได้ โดยไม่มีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ทั้งสิ้น

ผู้อำนวยการสำนักนิเทศสัมพันธ์ มีความสำคัญเทียบเท่าผู้บริหารระดับฝ่ายผู้อำนวยการสำนักนิเทศสัมพันธ์มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ได้อย่างอิสระ สามารถคัดเลือกพนักงานประชาสัมพันธ์เอง มีการวางแผนงานได้อย่างอิสระ

ส่วนผู้ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์นั้น คือ คุณวศินี เคารพพวงค์ ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์ อายุ 27 ปี เพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำงานในตำแหน่งนี้ประมาณ 5 ปี เคยทำงานด้านผู้สื่อข่าว ที่บริษัท TSK Broadcasting จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ

ธนาคารเอเซีย มีนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ คือ การลือข้อมูลที่ถูกต้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้ครบถ้วนและเหมาะสมกับเหตุการณ์ที่สุด โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย มีวัตถุประสงค์มุ่งรักษาภาพพจน์ ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียง เก่าแก่ของประเทศ เห็นว่าธนาคารมีความมั่นคง และตัดสินใจไปใช้บริการของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีผลการดำเนินธุรกิจที่ดี มีผลกำไรมาสู่ธนาคาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซียได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยขอกล่าวถึงสิ่งสำคัญที่ช่วยกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซียเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก็คือ การวางแผนประชาสัมพันธ์ โดยขออธิบายโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ของคัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip และ Center) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ว่าธนาคารเอเซียได้ดำเนินการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัยและรับฟังความคิดเห็น
2. ขั้นตอนการวางแผนและการตัดสินใจ
3. ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารปฏิบัติการ
4. ขั้นตอนการประเมินผล

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณดวงใจ รัตนมังคละ ผู้อำนวยการสำนักนิเทศสัมพันธ์ ธนาคารเอเซีย พบว่า สำนักฯ ไม่ได้ทำการสำรวจ วิจัยประชาคมติของประชาชน แต่ได้ดำเนินการขั้นตอนที่เหลืออีก 3 ขั้นตอน คือ การวางแผนประชาสัมพันธ์ แล้วจึงถึงขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร ปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการกำหนดสื่อในการประชาสัมพันธ์ (จะกล่าวถึงในบทที่ 5) และขั้นสุดท้ายการประเมินผล การประชาสัมพันธ์ ว่าได้ผลอย่างไรบ้าง

ในระยะเวลาอีก 3 ปีข้างหน้า ธนาคารเอเซียจะปรับปรุงโครงสร้างของสำนักนิเทศสัมพันธ์ ด้วยสาเหตุที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น จำนวนบุคลากรจึงต้องเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานที่เกิดขึ้นด้วย

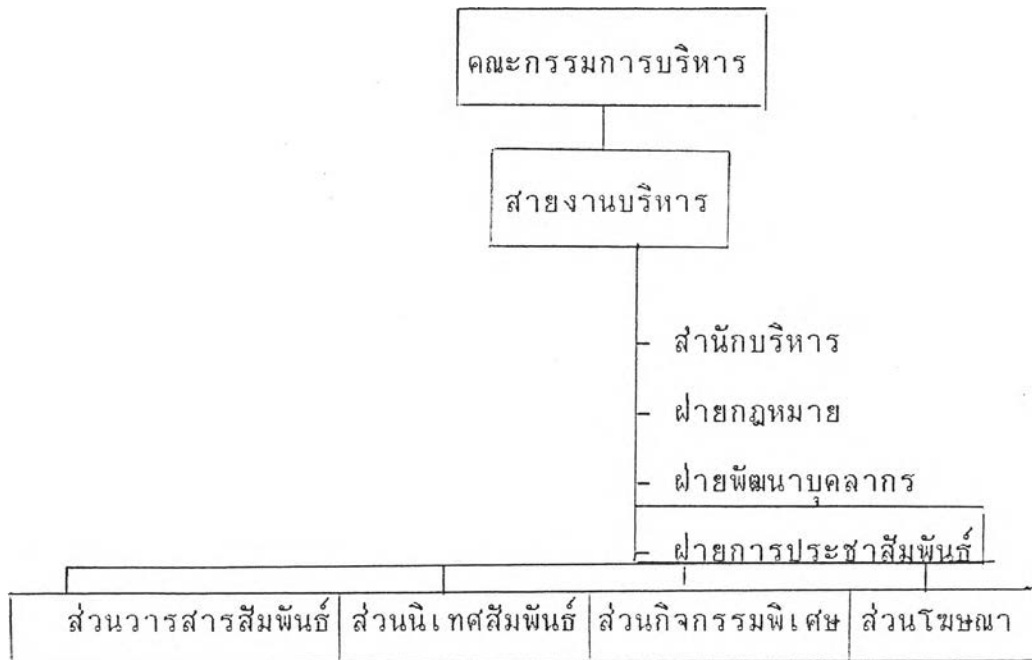
จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ธนาคารเอเซียจัดโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ เพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตามนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์หลักคือ มุ่งส่งเสริมภาพพจน์ของธนาคาร เพื่อสร้างความมั่นคงแก่สถาบัน และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือในตัวสถาบัน ทั้งนี้ธนาคารได้เลือกสรรผู้บริหารงาน ประชาสัมพันธ์และผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นอย่างดี

2.2 ธนาคารนครธน

เพื่อให้เห็นเด่นชัดในประเด็นเรื่องดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน ผู้วิจัยใคร่ขอนำแผนภูมิการจัดโครงสร้างของฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธนมาแสดงดังนี้

แผนภูมิที่ 2

โครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน



จากแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน จะเห็นได้ว่า ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ใช้ชื่อว่า "ฝ่ายการประชาสัมพันธ์" จำนวนพนักงานในสังกัดมี 9 คน แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 ส่วนงาน ดังนี้

- ส่วนวารสารสัมพันธ์
- ส่วนนิเทศสัมพันธ์
- ส่วนกิจกรรมพิเศษ
- ส่วนโฆษณา

การจัดส่วนของฝ่ายการประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธนนั้นจะเห็นได้ว่า นอกจากปฏิบัติงานด้านวารสาร งานนิเทศหรืองานข่าวและงานกิจกรรมพิเศษแล้ว ธนาคารนครธนยังได้นำงานโฆษณามาเข้าร่วมไว้กับฝ่ายการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งเหมือนกับธนาคารเอเซียคงด้วยเหตุผลเช่นเดียวกัน

ธนาคารนครธน จัดตั้งฝ่ายการประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เป็นเวลา 9 ปี แล้วแต่เดิมเป็นเพียง Information ติดต่อสอบถาม ฝ่ายการประชาสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงกับสายงานบริหาร ซึ่งดูแลโดยผู้อำนวยการอาวุโส

โดยขึ้นตรงกับกรรมการบริหาร

นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน คือ ต้องการ
สร้างภาพลักษณ์ เผยแพร่ชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน เป็นงานลักษณะ
ต่อเนื่อง มีแผนงานระยะยาว ไม่เคยใช้วิธีที่ปรึกษาทางการประชาสัมพันธ์

ธนาคารนครธนมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ใน
ระดับที่น่าพอใจ เพราะถึงแม้จะเป็นธนาคารขนาดเล็กก็ให้ความสำคัญกับงานด้าน
การประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก

ฝ่ายการประชาสัมพันธ์มีส่วนส่งเสริมความสำเร็จของธนาคาร
ก่อนที่จะปรับเปลี่ยนฝ่ายการประชาสัมพันธ์มาอยู่สายงานบริหารนั้น ฝ่ายการประ-
ชาสัมพันธ์ขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่มาโดยตลอด จนกระทั่งมีการปรับปรุง
โครงสร้างใหม่ แต่ถึงแม้ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะขึ้นกับสายงานบริหาร ก็ต้องราย-
งานตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ตลอดเวลา

ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน ซึ่งเรียกว่า
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ผู้ดำรงตำแหน่งนี้คือ คุณภัทราวดี วิรุฒมวงศ์ อายุ
38 ปี เพศหญิง ทำงานในตำแหน่งนี้เป็นเวลา 2 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี
ด้านครุศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เคยทำงานด้านเลขานุการของผู้-
อำนวยการฝ่าย ไม่เคยทำงานด้านประชาสัมพันธ์มาก่อน จึงไปอบรมที่โรงเรียน
การประชาสัมพันธ์ ของสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย แล้วยังค้นคว้า
จากหนังสือ ตำราจากสถานศึกษาต่าง ๆ ทำให้สามารถทำงานด้านการประชา-
สัมพันธ์ที่ธนาคารนครธนได้อย่างมีประสิทธิภาพมาโดยตลอด

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์ยังไม่จัดว่าเป็นผู้บริหารระดับสูง
แต่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารระดับสำคัญสม่ำเสมอ ผู้บริหารระดับสูง
ยอมรับว่างานประชาสัมพันธ์มีบทบาทต่อความสำเร็จด้านชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของ
ธนาคาร

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์มีบทบาทในการวางแผนงานประชา-

สัมพันธ์ได้อย่างอิสระ และมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างอิสระ หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์สามารถคัดเลือกพนักงานประชาสัมพันธ์ได้เอง

ส่วนผู้ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์นั้น คือคุณปาริชาติ เสรีบุตร ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์ อายุ 35 ปี เพศหญิง สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีจากคณะนิเทศศาสตร์ ด้านการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก่อนที่จะทำงานในตำแหน่งนี้ เคยทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ธนาคารนครหลวงไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามลำดับ

ผู้วิจัย ขอกล่าวถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารนครธน ตามกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ 1. การวิจัย 2. การวางแผนและตัดสินใจ 3. การติดต่อสื่อสาร และ 4. การประเมินผล

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณภัทราวดี วิรุฒมวงศ์ หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ธนาคารนครธน พบว่า ฝ่ายฯไม่ได้ทำการสำรวจวิจัยประสามติของประชาชน แต่ได้ดำเนินการขั้นตอนที่เหลืออีก 3 ขั้นตอน คือ การวางแผนประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร ปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการกำหนดสื่อในการประชาสัมพันธ์ (จะกล่าวถึงในบทที่ 5) และขั้นสุดท้ายเป็นการประเมินผลว่า การประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาได้ผลอย่างไร

ในอีก 3 ปีข้างหน้า จะต้องมีการขยายงานฝ่ายการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายหลักของธนาคาร

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าธนาคารนครธนมีนโยบายหลักในด้านการประชาสัมพันธ์คือ ส่งเสริมภาพพจน์ของธนาคาร สร้างความเชื่อถือในสายตาคชคณภายนอก โดยธนาคารนครธนได้จัดโครงสร้างฝ่ายการประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับนโยบายการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พร้อมทั้งดำเนินงานด้านโฆษณาควบคู่กันไปด้วย ธนาคารนครธนได้แต่งตั้งผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ และผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ โดยเลือกสรรจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์เพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ธนาคารนครธน ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่และ

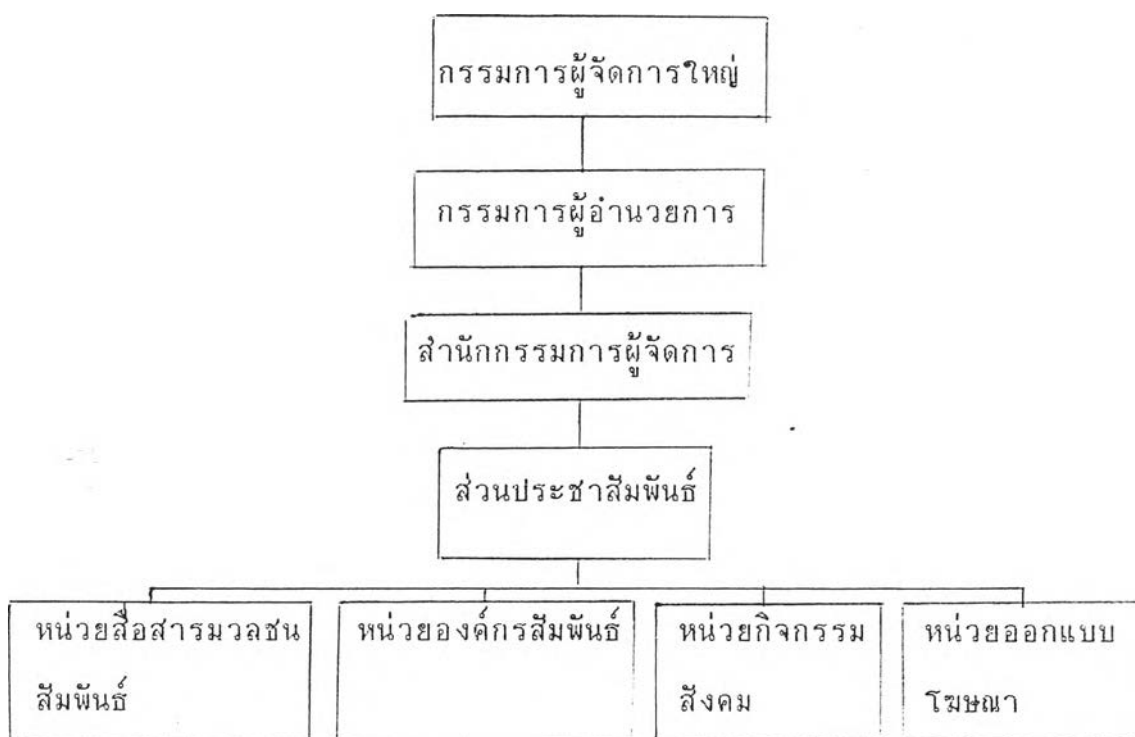
มั่นคงในปัจจุบัน

2.3 ธนาคารสหธนาคาร

เพื่อให้เห็นเด่นชัดในประเด็นเรื่องการดำเนินงานของประชา-
สัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคาร ผู้วิจัยได้รื้อข้อมูลแผนภูมิการจัดโครงสร้างของฝ่าย
งานประชาสัมพันธ์ของธนาคารแสดงดังนี้

แผนภูมิที่ 3

โครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคาร



จากแผนภูมิโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคารจะเห็นได้ว่า ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ยังมีฐานะเป็น "ส่วนประชาสัมพันธ์" จำนวนพนักงานในสังคมมี 7 คน แบ่งออกเป็น 4 หน่วยงาน คือ

- หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์
- หน่วยองค์กรสัมพันธ์
- หน่วยกิจกรรมสังคม
- หน่วยออกแบบโฆษณา

การจัดหน่วยงานของส่วนประชาสัมพันธ์ ของธนาคารสหธนาคาร นั้นจะเห็นได้ว่า นอกจากปฏิบัติงานด้านสื่อสารมวลชน ด้านองค์กรสัมพันธ์ และ ด้านกิจกรรมสังคมแล้ว ธนาคารสหธนาคารยังได้นำงานด้านโฆษณา มารวมไว้กับ ส่วนประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งเหมือนกับธนาคาร เอเชียและธนาคารนครธน เหตุผล อาจคิดว่า เป็นงานเผยแพร่เช่นเดียวกันทั้ง 3 ธนาคารก็เป็นได้

ธนาคารสหธนาคารจัดตั้งส่วนประชาสัมพันธ์ประมาณ 9 ปีแล้ว ส่วนประชาสัมพันธ์ขึ้นกับสำนักกรรมการผู้จัดการ โดยขึ้นตรงกับกรรมการผู้อำนวยการ

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคารเป็นงานต่อเนื่อง แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1. ทำเป็นประจำ 2. ทำเป็นงานเสริมพิเศษ เช่นไปร่วมงานกับใคร และ 3. เป็นงานสนับสนุนส่งเสริมงานของฝ่ายอื่น เช่น งานทางด้านการตลาด และงานส่งเสริมการขาย

เนื่องจากธนาคารเริ่มดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังในช่วง 3-4 ปี มานี้เอง นโยบายหลักจึงต้องการให้ชื่อเสียงของธนาคารเป็นที่รู้จักมากขึ้น สร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นธนาคารที่ให้บริการแก่คนทุกระดับตามคำขวัญของธนาคารสหธนาคารที่ว่า "ที่สหธนาคาร คุณสำคัญเสมอ"

ในปัจจุบัน ธนาคารสหธนาคารมีอุดมการณ์ 4 ข้อ ด้วยกันคือ

- ธนาคารที่มีบริการเป็นเลิศ
- เป็นที่รู้จัก
- เจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งเสริมสร้างคุณค่าบุคลากร

จะเห็นได้ว่า "เป็นที่รู้จัก" เป็น 1 ในอุดมการณ์ของธนาคาร ดังนั้นงานด้านโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จึงได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างมาก และจากผลงานที่ผ่านมาประมาณ 4 ปี ก็อาจจะสรุปได้ว่า ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ มีส่วนสนับสนุนและเสริมให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้าไปสู่ retail ลูกค้ารายย่อยได้มากขึ้น

นอกจากนี้สิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ธนาคารสหธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ อีกประการหนึ่งก็คือ การจัดตั้งคณะกรรมการภาพพจน์ของธนาคาร โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นประธานและส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักกรรมการผู้จัดการเป็นเลขานุการ

ธนาคารสหธนาคารจะวางแผนงานปีละครั้ง ทุกฝ่ายจะรับเป้าหมายมาแล้วมาประชุมกันว่าฝ่ายตลาดจะดำเนินการส่งเสริมอะไร ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะดำเนินการวางแผนไว้ แล้วนำไปเสนอ ส่วนในรายละเอียดจะค้ำนึ่งในด้านภาพรวมว่าผู้บริหารต้องการเห็นภาพลักษณ์เป็นอย่างไร แนวทางเป็นอย่างไร ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะทำการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ต่อไป

ในด้านภาพลักษณ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีส่วนส่งเสริมมากพอสมควร เพราะจากเดิมที่ไม่ค่อยมีคนรู้จักสหธนาคารเลย ขณะนี้คนค่อนข้างรู้จักธนาคารสหธนาคารมากแล้วพอสมควร คือ พอเอ่ยชื่อธนาคารสหธนาคารแล้วคนรู้ว่า เป็นธนาคารหนึ่ง ซึ่งเดิมคนไม่รู้จัก คิดว่าสหธนาคารเป็นสมาคม หรือเป็นที่รวมของธนาคาร

ฝ่ายงานอื่นให้ความสำคัญกับส่วนประชาสัมพันธ์มาก ไม่ว่าจะเป็น ด้านการตลาดหรือการส่งเสริมการขาย ส่วนประชาสัมพันธ์จะมีหน้าที่ในเรื่องสร้างสรรค์กิจกรรม (Create activity) ส่วนประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้คิดแล้วส่งให้ฝ่ายธุรการเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติ

ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคาร ซึ่งเรียกว่า ผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งนี้คือ คุณบุษรัตน์ สัทนันทน์ อายุ 40 ปี เพศหญิง ทำงานในตำแหน่งนี้เป็นเวลา 4-5 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาโททางการประชาสัมพันธ์ จากมหาวิทยาลัยบอสตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนที่จะทำงานในตำแหน่งนี้เคยทำงานเกี่ยวกับการพนักงาน สารบรรณกลางและด้านพัฒนาธุรกิจซึ่งในขณะนั้น ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ จนถึงปัจจุบันธนาคารสหธนาคารมีความพร้อมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ธนาคารหนึ่งทีเดียว

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการจัดว่าเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารสหธนาคาร ในการประชุมเรื่องอื่น ๆ ผู้บริหารจะนำผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์เข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง เพื่อให้รู้ว่า จะดำเนินการอย่างไรต่อไป เพราะส่วนประชาสัมพันธ์จะต้องรู้ก่อนเพื่อเตรียมการประชุมประชาสัมพันธ์ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้า

ผู้บริหารระดับสูงยอมรับว่างานประชาสัมพันธ์มีบทบาทต่อความสำเร็จของธนาคาร ผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอันเกิดจากงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างอิสระ และสามารถคัดเลือกพนักงานเพื่อทำหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ได้อย่างอิสระ

ส่วนผู้ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์นั้น คือ คุณทับทิม สิงห์เสนี ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการ รักษาการหัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์ด้วย อายุ 41 ปี เพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทนิติศาสตรบัณฑิต พัฒนาการจากคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก่อนที่จะทำงานในตำแหน่งนี้เคยรับผิดชอบงานด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมาก่อน

ผู้วิจัยขอกล่าวถึง การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคารตามกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ 1. การวิจัย 2. การวางแผนและตัดสินใจ 3. การติดต่อสื่อสาร และ 4. การประเมินผล

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณบุษรัตน์ สีहनนท์ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการ ธนาคารสหธนาคาร พบว่า ส่วนประชาสัมพันธ์ไม่ได้ทำการสำรวจ วิจัยประชาสัมพันธ์ของประชาชน แต่ได้ดำเนินการขั้นตอนที่เหลืออีก 3 ขั้นตอน คือ การวางแผนประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสาร ปฏิบัติการซึ่งเป็นการกำหนดสื่อในการประชาสัมพันธ์ (จะกล่าวถึงในบทที่ 5 และขั้นสุดท้าย เป็นการประเมินผล ว่าการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาได้ผลอย่างไร

ปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จก็คือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และการสนับสนุนจากฝ่ายงานต่าง ๆ ในธนาคารที่ให้ความร่วมมือ บุคลากรที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ สามารถทำให้เขารู้สึกถึงและช่วยเหลือเขาได้

ในระยะเวลาอีก 3 ปีข้างหน้า ธนาคารสหธนาคารคงจะปรับปรุงโครงสร้างของส่วนประชาสัมพันธ์ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จำนวนบุคลากรคงจะต้องเพิ่มขึ้นด้วยตามความเหมาะสม

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า การส่งเสริมภาพพจน์ของธนาคารเป็นนโยบายหลักที่สำคัญของธนาคารสหธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันธนาคารได้ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาธนาคารให้เป็นที่รู้จัก เพื่อสร้างชื่อเสียง ด้วยงบประมาณที่มากกว่าที่ผ่านมาในอดีต นอกจากนี้ธนาคารได้เลือกสรรผู้มีความรู้ ความสามารถ และมากด้วยประสบการณ์ มีความเหมาะสมดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ และผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พร้อมทั้งได้จัดโครงสร้างฝ่ายงานประชาสัมพันธ์เพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และโฆษณาธนาคารตามนโยบายหลักด้านประชาสัมพันธ์ คือส่งเสริมภาพพจน์ของธนาคารสหธนาคาร

จากข้อมูลรายละเอียดที่ได้รับมาจากธนาคารเอเซีย ธนาคารนครธน และธนาคารสหธนาคาร ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของแต่ละธนาคารได้ดังนี้

ธนาคารเอเซียจัดตั้งฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ชื่อว่า "สำนักนิเทศสัมพันธ์" เป็นเวลา 4 ปีมาแล้ว เดิมฝ่ายงานประชาสัมพันธ์มีฐานะเป็นเพียงหน่วยงานประชาสัมพันธ์" เท่านั้น ต่อมาได้ขยายงานซึ่งมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนในที่สุดได้จัดตั้งเป็น "สำนักนิเทศสัมพันธ์" มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์และด้านโฆษณาของธนาคารเอเซีย โดยมีสายงานขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่

สำนักนิเทศสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 3 หน่วยงาน ได้แก่หน่วยประชาสัมพันธ์ หน่วยโฆษณาและนิเทศศิลป์ และหน่วยกิจกรรมสังคม มีจำนวนบุคลากร

16 คน

การที่สำนักนิเทศสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยมีฐานะเทียบเท่าฝ่าย ผู้อำนวยการสำนักมีฐานะเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเอเซียให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์เป็นส่วนมาก

ในด้านผู้บริหารงานและปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์นั้น ล้วนมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์อย่างเพียงพอสำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ธนาคาร

ธนาคารนครธนจัดตั้งฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ชื่อว่า "ฝ่ายการประชาสัมพันธ์" เมื่อปี พ.ศ. 2528 เป็นเวลา 9 ปีแล้วเดิมเป็นเพียงแผนกติดต่อสอบถาม (Information) มีพนักงานเพียง 2 คน เท่านั้น ต่อมาได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จนในที่สุดได้จัดตั้งเป็น "ฝ่ายการประชาสัมพันธ์" มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์และด้านโฆษณาของธนาคารนครธน โดยมีสายงานขึ้นตรงกับสายงานบริหาร ซึ่งดูแลโดยผู้อำนวยการอาวุโสโดยรายงานตรงต่อกรรมการบริหาร

ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนงานได้แก่ ส่วนวารสารสัมพันธ์ ส่วนนิเทศสัมพันธ์ ส่วนกิจกรรมพิเศษ และส่วนโฆษณา มีจำนวนบุคลากรในสังกัด 9 คน

ในด้านผู้บริหารงานและดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคารนั้น ธนาคารนครธนได้แต่งตั้งผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เหมาะสมเพียงพอสำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ธนาคารแล้วในปัจจุบัน

การที่ฝ่ายการประชาสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงกับกรรมการบริหาร โดยมีผู้อำนวยการอาวุโส เป็นผู้กำกับดูแลหัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์อีกชั้นหนึ่ง หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์ยังไม่จัดว่าเป็นผู้บริหาร แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของธนาคารนครธนยังไม่เห็นความสำคัญของประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ซึ่งยังไม่เป็นที่น่าพอใจนัก ถ้าหากเห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์แล้วควรจัด

ให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยตรง ไม่
ต้องผ่านการควบคุมดูแลกลั่นกรองงานจากผู้อำนวยการอาวุโสก่อนจะถึงกรรมการ
ผู้จัดการใหญ่เพื่อรอรับการตัดสินใจในแผนงานที่เสนอขึ้นไป

ธนาคารสหธนาคารจัดตั้งฝ่ายงานประชาสัมพันธ์โดยเรียกว่าเป็น
"ส่วนประชาสัมพันธ์" ประมาณ 9 ปีมาแล้วมีหน้าที่ดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์
และด้านโฆษณาของธนาคารสหธนาคาร ส่วนประชาสัมพันธ์แบ่งหน่วยงานออกเป็น
4 หน่วยงาน ได้แก่หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ หน่วยองค์กรสัมพันธ์หน่วยกิจกรรม
สังคมและหน่วยออกแบบโฆษณา มีจำนวนพนักงาน 7 คนในสังคมมีสายงานขึ้นตรง
ต่อกรรมการผู้อำนวยการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำกับ
ดูแล ผู้จัดการส่วนประชาสัมพันธ์อีกชั้นหนึ่ง ขณะนี้ยังขาดผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้า
ส่วนประชาสัมพันธ์โดยตรง แต่มีรองผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการรักษา
การหัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์อยู่แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงยังไม่เห็นความสำคัญของ
งานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ยังจัดฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ในระดับ "ส่วนประชาสัมพันธ์"
โดยรวมอยู่ในสำนักกรรมการผู้จัดการให้ผู้อำนวยการสำนักกรรมการผู้จัดการ
เป็นผู้ดูแลกำกับรักษาการหัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์
อีกชั้นหนึ่งก่อนที่จะถึงกรรมการผู้อำนวยการกลั่นกรองงานก่อนแล้วจึงจะนำเสนอ
กรรมการผู้จัดการใหญ่ต่อไป

ส่วนในด้านคุณสมบัติของผู้บริหารงานและดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์
สัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคารนั้น ล้วนมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์
เหมาะสม สำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารสหธนาคารในปัจจุบัน
จากรายละเอียดที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด จะเห็นได้ว่าธนาคาร
เอเซียให้ความสำคัญของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระดับที่เหมาะสมมาก
โดยจัดตั้งสำนักงานนิเทศสัมพันธ์เพื่อดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และโฆษณา
ของธนาคาร สำนักนิเทศสัมพันธ์มีฐานะเทียบเท่าฝ่าย และผู้อำนวยการสำนักฯ
ได้รับการยกย่องฐานะเทียบเท่าผู้อำนวยการฝ่ายทั้งนี้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน
การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาถึง 16 คน ซึ่งมากกว่าธนาคารนครธน และ

ธนาคารสหธนาคารซึ่งมีบุคลากร 9 คนและ 7 คนตามลำดับ นอกจากนี้ประเด็นสำคัญที่สุดคือสำนักงานเทศสัมพันธ์มีสายงานขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยตรง ไม่ซับซ้อนเหมือนธนาคารนครธนและธนาคารสหธนาคาร ซึ่งมีผู้อำนวยการฝ่ายเป็นผู้กลั่นกรองงานก่อนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์ธนาคารนครธน และหัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์ ธนาคารสหธนาคารไม่ได้รับนโยบายลงมาจากกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยตรง

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธนาคารเอเซีย ธนาคารนครธน และธนาคารสหธนาคาร ต่างมีนโยบายหลักในด้านการประชาสัมพันธ์อย่างคล้ายคลึงกัน คือ การส่งเสริมภาพพจน์ สร้างความเชื่อถือ ความศรัทธา สร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับสถาบัน โดยหวังผลให้ประชาชนทั่วไปยอมรับ และใช้บริการของธนาคาร อันจะนำมาซึ่งผลกำไรมาสู่การดำเนินธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารทั้ง 3 ธนาคารล้วนมีผู้บริหารงานและปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ มากประสบการณ์ เข้าใจงานประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งนโยบายการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารงานและปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางงานดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะมีผลต่อการใช้สื่อมวลชน เพื่องานประชาสัมพันธ์ของธนาคารหรือไม่ อย่างไร นั้น ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงต่อไป

ก่อนที่ผู้วิจัยจะศึกษาการใช้สื่อมวลชนเพื่องานประชาสัมพันธ์ธนาคาร ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในบทต่อไป ผู้วิจัยขอกล่าวถึงกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของคัทลิป และเซนเตอร์ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน คือ 1. การวิจัย 2. การวางแผน 3. การติดต่อสื่อสารปฏิบัติการ และ 4. การประเมินผล ผู้วิจัยพบว่า ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอเซีย ธนาคารนครธน และธนาคารสหธนาคารไม่ทำการวิจัย สืบรวจประชาคมติ ในขณะที่ทั้ง 3 ธนาคารต่างมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ และประเมินผลงานประชาสัมพันธ์เหมือนกัน (บุษรัตน์ สีนันทน์, ดวงใจ รัตนมังคละ, ภักธราวัต วิรุฒมวงศ์, สัมภาษณ์, 19 และ 23 พฤศจิกายน 2536)