

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บริษัทผู้ทำโฆษณาและบริษัทตัวแทนโฆษณา ต่างก็เป็นธุรกิจด้วยกัน และในการประกอบธุรกิจนั้น วัตถุประสงค์โดยทั่วไปก็คือ ผลกำไรที่จะได้รับจากการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถดำรงอยู่และขยายตัวต่อไป สำหรับบริษัทตัวแทนโฆษณากำไรของบริษัทจะได้อาจมาจากการได้รับจ้างจากลูกค้าให้สร้างงานโฆษณา ส่วนกำไรของบริษัทผู้ทำโฆษณาก็จะได้อาจมาจากการขายสินค้า จะเห็นได้ว่ากิจการทั้ง 2 นี้จะต้องพึ่งพาอาศัยกัน นั่นคือ บริษัทตัวแทนโฆษณาจะต้องพยายามที่จะต้องสร้างงานโฆษณาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผล ดังคำกล่าวของแมทธิว อาร์โนลด์ (Matthew Arnold) ที่ว่า “Miracles do not happen.” ซึ่งหมายความว่า ปาฏิหาริย์ไม่มีทางเกิดขึ้น (Paul Michell, 1988:134) ถ้าบริษัทตัวแทนโฆษณาขาดความพยายามก็จะไม่สามารถสร้างงานโฆษณาที่ดีได้ เพื่อที่จะทำให้สินค้าของลูกค้าขายได้ ซึ่งจะมีผลทำให้บริษัทตัวแทนโฆษณามีรายได้เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากลูกค้าเพิ่มงบประมาณโฆษณาให้ หรืออาจมีบริษัทอื่น ๆ สนใจที่จะมาเป็นลูกค้ามากขึ้น เพราะเห็นว่าเป็นกิจการที่มีความสามารถ ฝ่ายบริษัทผู้โฆษณาก็จะต้องพยายามให้ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นแก่บริษัทตัวแทนโฆษณา เพื่อที่จะสร้างงานโฆษณาที่มีประสิทธิผลอันจะช่วยให้สินค้าขายได้มากขึ้น กำไรก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายตกลงใจที่จะทำงานร่วมกันแล้ว ฝ่ายบริษัทผู้โฆษณาก็ควรให้ความร่วมมือ เพื่อที่จะทำให้บริษัทตัวแทนโฆษณาทำงานโฆษณาให้ดีที่สุด ซึ่งควรมีวิธีในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

#### 1. เมื่อเริ่มมีความสัมพันธ์กัน ทั้ง 2 ฝ่ายควรปฏิบัติต่อกันดังต่อไปนี้

- ตั้งใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ยาวนาน ทั้ง 2 ฝ่ายควรตั้งใจว่า จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีต่อกันให้คงอยู่ต่อไป และจะต้องพยายามที่จะเข้าใจซึ่งกันและกัน และจะต้องอดทนต่อความเข้าใจผิดหรือความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นได้
- ฝ่ายบริษัทผู้โฆษณาควรให้ความเชื่อถือบริษัทตัวแทนโฆษณา เพราะบริษัทตัวแทนโฆษณาก็จะทำงานได้ดีขึ้น ถ้าได้รับความไว้วางใจในเรื่องเกี่ยวกับความลับด้านต่างๆ ของผู้โฆษณา บริษัทตัวแทนโฆษณาก็จะทำงานอย่างถูกต้องไม่ได้ ถ้าไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับธุรกิจของผู้โฆษณา ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายและกำไร นอกจากเรื่องข้อมูลแล้ว ควรบอกให้รู้ถึงชื่อเสียงของบริษัทด้วย บริษัท

ลูกค้าควรจะแสดงความไว้เนื้อเชื่อใจบริษัทตัวแทนโฆษณา จนกว่าจะมีเหตุการณ์ที่แสดงว่าไม่อาจทำเช่นนั้นได้อีกต่อไป และเมื่อเกิดความไม่พอใจบริษัทตัวแทนโฆษณา ก็อย่าเพิ่งคิดว่าบริษัทตัวแทนโฆษณาไม่มีความสามารถหรือชี้แจง ควรจะได้มีการปรึกษาหารือ และดูว่าสามารถจะช่วยอะไรบริษัทตัวแทนโฆษณาได้บ้าง เพราะบริษัทตัวแทนโฆษณาอาจไม่รู้ข้อมูลที่สำคัญหรือปัญหานั้นเป็นปัญหาที่ยากมาก ต้องใช้ความพยายามร่วมมือกันจึงจะสามารถหาวิธีแก้ปัญหานั้นที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งการไต่ถามนี้ควรทำทันทีและจะได้ผลดีขึ้น ถ้าทำด้วยความเชื่อถือในความสามารถของบริษัทตัวแทนโฆษณา

- ฝ่ายบริษัทผู้โฆษณาควรใช้เวลาบริษัทตัวแทนโฆษณาอย่างพอเพียงที่จะทำงานให้ดีที่สุด เมื่อเริ่มทำงานด้วยกัน บริษัทตัวแทนโฆษณาคงไม่สามารถที่จะทำงานสมบูรณ์ได้ จึงควรใช้เวลาแก่บริษัทตัวแทนโฆษณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัทผู้โฆษณาก่อน
- บริษัทผู้โฆษณาควรอธิบายความต้องการเฉพาะให้บริษัทตัวแทนโฆษณาทราบ ทั้งนี้เพราะ การปฏิบัติบางอย่างของบุคคลบางคน หรือบางองค์กร อาจมีผลทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ดังนั้นบริษัทผู้ทำโฆษณาควรจะได้อธิบายถึงกฎข้อบังคับบางประการของบริษัทหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นให้บริษัทตัวแทนโฆษณาทราบเสียก่อน เช่น ผู้โฆษณาบางรายไม่ชอบการถกเถียงในลักษณะก้าวร้าวและไม่สุภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ควรที่จะอธิบายหรือบอกให้บริษัทตัวแทนโฆษณาทราบล่วงหน้า เพื่อให้ทราบถึงแนวทางที่ควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน

2 การวางแผนงานร่วมกัน งานโฆษณาจะได้ผลตามที่ต้องการถ้าทั้ง 2 ฝ่ายได้มีการกำหนดถึงสิ่งที่จะทำร่วมกันซึ่งมีดังนี้

- การกำหนดกลยุทธ์ (Strategies) ธุรกิจส่วนใหญ่จะดำเนินงานโดยมีกลยุทธ์เป็นแนวทาง และถ้าท่านมีผู้ร่วมงาน ก็ควรที่จะมีการบันทึกไว้และควรมีการอธิบายถกเถียงกันอย่างสม่ำเสมอ การที่มีมีการบันทึกกลยุทธ์ไว้ทำให้บริษัทตัวแทนโฆษณาสามารถพิจารณาและชี้แจงกับผู้โฆษณาได้ว่าควรแก้ไขอย่างไรหรือไม่ ทั้ง 2 ฝ่ายควรมีความเข้าใจร่วมกันในเรื่อง

- กลยุทธ์ทางการตลาด ที่ครอบคลุมถึงแนวทางทั่วไปของธุรกิจ ตลาดที่ต้องการเข้าถึง กำไร การแข่งขันและการคิดค้นสินค้าใหม่ๆ ในตลาดนั้นๆ
- กลยุทธ์เกี่ยวกับข้อความโฆษณา จะต้องมีการกำหนดแนวทาง ที่จะสื่อสารไปถึงผู้บริโภคโดยทางการโฆษณา การกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต้องศึกษาเกี่ยวกับสินค้า ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้านั้นและต่อสินค้าที่เป็นคู่แข่ง
- กลยุทธ์เกี่ยวกับสื่อโฆษณา จะต้องกำหนดเกี่ยวกับกลุ่มผู้ดูผู้ฟังที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตกลงกันเกี่ยวกับความถี่ในการโฆษณาในช่วงเวลาหนึ่ง บริษัทตัวแทนโฆษณาคควรจะต้องรู้ว่าข่าวสารโฆษณานั้นมุ่งเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใด
- กลยุทธ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย ต้องกำหนดว่า กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการขายนั้น มุ่งจะแข่งขันหรือเอาชนะคู่แข่ง หรือทำเพื่อแจกสินค้าตัวอย่างในตลาดใหม่

การที่จะกำหนดกลยุทธ์เหล่านี้ ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องเข้าใจในธุรกิจ ปัญหาและโอกาส

■ งบประมาณโฆษณา การกำหนดงบประมาณโฆษณา

■ เป้าหมายการขายและกำไร ไม่ว่าผู้โฆษณาต้องการโฆษณาหรือไม่ ก็ต้องกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับกำไรและยอดขาย เพราะถ้าไม่กำหนดยอดขายในปีต่อไป ก็ยากที่จะกำหนดจำนวนการผลิต การสั่งซื้อวัตถุดิบ การจ้างพนักงาน เข้ามาใช้ในการผลิตและถ้าไม่รู้ยอดขาย ก็จะไม่รู้ยอดกำไรโดยประมาณ ซึ่งเป็นผลให้ไม่รู้ได้ว่าธุรกิจนั้น จะดำรงอยู่ต่อไปได้หรือไม่

■ รายจ่ายอื่นๆ บริษัทตัวแทนโฆษณาคควรจะได้กำหนดงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายอื่นๆ หรือมีส่วนช่วยในการกำหนดงบประมาณเกี่ยวกับการวิจัย งบประมาณเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ ก็ควรมีการกำหนดสำรองค่าโฆษณาเพื่อประโยชน์ในกรณีที่ต้องการการเปลี่ยนแปลง หรือขยายงานอย่างรวดเร็วจะได้มีเงินมาใช้ได้ทันที

■ การวัดความสำเร็จ เมื่อมีการดำเนินตามแผนแล้ว ก็จะต้องมีการวัดผลดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่

### 3.การทำงานร่วมกัน เมื่อเริ่มทำงานด้วยกัน บริษัทตัวแทนโฆษณาจะต้องรู้ว่า

- ใครเป็นผู้มีอำนาจในการคัดค้านและให้ความเห็นชอบต่องานโฆษณา บริษัทตัวแทนโฆษณาแม้จะเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการสร้างงานโฆษณา แต่เมื่อจะจัดสร้างงานโฆษณา จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้โฆษณาก่อน จึงจะดำเนินการต่อไปได้ ผู้โฆษณามีอำนาจในการคัดค้านหรือเป็นผู้มีสิทธิให้ความเห็นชอบต่อแผนงานโฆษณาที่เสนอมารว่าสมควรเผยแพร่หรือไม่ และเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่ว่า งานของบริษัทตัวแทนโฆษณาทำแล้วไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้โฆษณา บริษัทตัวแทนโฆษณาก็ต้องพยายามประสานงานกับบริษัทผู้โฆษณาในทุกเรื่อง ทุกขั้นตอน ก่อนที่จะดำเนินการ และโดยเฉพาะกับบุคลากรผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของฝ่ายบริษัทผู้โฆษณา

- การวิพากษ์วิจารณ์ หรือยกย่องชมเชย ควรทำอย่างมีเหตุผล ในการสร้างงานโฆษณาเป็นไปได้อย่างที่ทุกฝ่ายจะมีความเห็นตรงกัน เมื่อผู้โฆษณาวិพากษ์วิจารณ์ ก็ควรจะอธิบายถึงความเห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจและเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้างานโฆษณานั้นเป็นที่พอใจก็ควรมีการยกย่องชมเชย เพื่อบริษัทตัวแทนโฆษณาจะได้มีกำลังใจในการสร้างงานต่อไป

### 4.ข้อตกลง ในการทำงานร่วมกัน เรื่องที่ทั้ง 2 ฝ่ายควรจะได้ตกลงกันก็มี

- ใครติดต่อกับใคร ในการสร้างงานโฆษณา ผู้โฆษณบางรายต้องการติดต่อโดยตรงกับฝ่ายสร้างสรรค์งานโฆษณา โดยผ่านฝ่ายบริหารงานลูกค้า เพราะจะแน่ใจได้ว่า จะไม่เกิดความเข้าใจผิด หรือสาระสำคัญที่ต้องการจะไม่หายไป

- การเสนอความคิดเห็นจะทำอย่างไร การเสนอความคิดเห็นควรจะมีการบันทึกไว้เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางการและให้อีกฝ่ายได้มีโอกาสทบทวน

- วิธีการโต้แย้ง การถกเถียงโต้แย้งที่บริสุทธิ์จะก่อให้เกิดความคิดที่ดีกว่าเดิมได้ ในกรณีที่เกิดการถกเถียงที่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน วิธีที่ดีในการแก้ปัญหา คือ ให้ผู้มีความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้นเข้ามาแสดงความคิดเห็น ซึ่งก็อาจก่อให้เกิดแนวทางที่จะหาข้อยุติได้

5.การประชุมพบปะ เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายเริ่มทำงานร่วมกัน จะต้องมีการพบปะกันหลายครั้ง เพื่อที่จะทำความรู้จักกัน และก็ยังต้องมีการพบปะกันอีกเรื่อยๆ เพื่อที่ทั้ง 2 ฝ่ายจะได้มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน