

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของเรื่อง

ในปัจจุบัน ธุรกิจโฆษณา ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องพึ่งพาการโฆษณา โดยหวังว่า จะช่วยให้สินค้าของตน ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีบริษัทตัวแทนโฆษณา จำนวนมาก ที่ดำเนินงานอยู่เบื้องหลังงานสร้างสรรค์ โฆษณาที่ปรากฏออกสู่สายตาผู้คนผ่านสื่อมวลชนต่างๆ บริษัทตัวแทนโฆษณา จึงนับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้งานโฆษณาบรรลุเป้าหมายตามแผนการตลาดที่ธุรกิจต่างๆ ได้วางไว้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความก้าวหน้าให้ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่ก่อนที่จะสำเร็จเป็นผลงานออกสู่สายตาประชาชน ต้องอาศัยการทำงานที่เป็นกระบวนการของแผนกต่างๆ ในบริษัทตัวแทนโฆษณาซึ่งแต่ละบริษัทก็จะมีการจัดแบ่งแผนกต่างๆ แตกต่างกันไป แต่ในทางปฏิบัตินั้นทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกันและประสานสัมพันธ์กันตลอดเวลา โดยอาศัยฝ่ายบริหารงานลูกค้า ในการดำเนินบทบาทหน้าที่เป็นแกนกลางในการติดต่อกับเจ้าของสินค้าแล้วถ่ายทอดความต้องการของลูกค้าไปยังแผนกต่างๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดที่ตั้งไว้ ฉะนั้นเออีจึงมีบทบาทและความสำคัญมากสำหรับธุรกิจโฆษณา โดยจะคอยดูแลให้กระบวนการทำงานโฆษณาบรรลุถึงจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ในฐานะที่ผู้เขียนได้มีโอกาสเข้าฝึกงานในบริษัท เอบีเอ แอดเวอร์ไทซิงจำกัด ในฝ่ายบริหารงานลูกค้า ทำให้เข้าใจในบทบาท การดำเนินงานกับฝ่ายต่างๆ ของผู้บริหารงานลูกค้าได้ชัดเจนขึ้น จึงเหมาะสมควรนำประเด็นเรื่องบทบาทในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของเออี ที่มีความสำคัญหรือเป็นแกนกลางในบริษัทตัวแทนโฆษณา มานำเสนอเป็นประเด็นศึกษาในงานสารนิพนธ์ โดยหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษางานด้านนี้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงบทบาท หน้าที่และโครงสร้าง รวมทั้งการจัดองค์กรของบริษัทตัวแทนโฆษณา
2. เพื่อทราบถึงบทบาท หน้าที่ของฝ่ายบริหารงานลูกค้า ในการประสานงานและความสัมพันธ์กับฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัทและกับลูกค้า และหน่วยงานสนับสนุนให้บริหารทางโฆษณา เพื่อให้งานโฆษณามีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนโฆษณา
4. เพื่อเข้าใจ ทราบถึงหน้าที่ กระบวนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานลูกค้า รวมทั้งลักษณะ เออีที่ดี
5. เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์และหลักปฏิบัติต่าง ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าไปใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. เพื่อเรียนรู้ ฝึกฝน และหาประสบการณ์ในการทำงานจริงในบริษัทตัวแทนโฆษณา

### ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนมุ่งเน้นในเรื่องของฝ่ายบริหารงานลูกค้า ( Account Executive Department ) โดยเน้นที่บทบาท หน้าที่ การดำเนินงาน และการประสานงานของเออี กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อทำให้ธุรกิจโฆษณาดำเนินลุล่วงไปได้ด้วยดี

### วิธีการศึกษาค้นคว้า

1. จากการศึกษาและปฏิบัติงานในแผนกบริหารงานลูกค้าบริษัท เอบีเอ แอดเวอร์ไทซิง จำกัด
2. จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในแผนกบริหารงานลูกค้า
3. จากการศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. ศึกษาจากสารนิพนธ์ของนักศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในรุ่นก่อนๆ

### สถานที่และระยะเวลา

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นรายงานจากการฝึกงานที่บริษัท เอบีเอ แอดเวอร์ไทซิง จำกัด ตั้งอยู่ที่ 393 ซอย วิกาวดี 42 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. ในแผนกบริหารงานลูกค้า เป็นระยะเวลา 3 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึง บทบาทหน้าที่ และกระบวนการทำงานของฝ่ายบริหารงานลูกค้า
2. สามารถเข้าใจถึงโครงสร้างการจัดองค์การและกระบวนการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนโฆษณา

3. ได้เรียนรู้ถึงบทบาทของเออี ในการประสานสัมพันธ์กับฝ่ายต่างๆ ในบริษัท, หน่วยงานภายนอก
4. ได้เรียนรู้ถึงบทบาทของเออีในการประสานสัมพันธ์กับลูกค้าโดยสามารถนำหลักการปฏิบัติตนต่อลูกค้าไปใช้การทำงานได้
5. เป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า สำหรับนักศึกษาและผู้ที่สนใจงานด้านโฆษณา
6. เป็นแนวทางการเรียนรู้ หรือเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่นักศึกษาที่จะฝึกงานในแผนกบริหารงานลูกค้า สำหรับการเตรียมก่อนเข้าทำงานในแผนกนี้ต่อไป

สำนักหอสมุด