มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้กลุ่มสาขาอาชีพจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการมีความเป็นสากลและเหมาะสมกับประเทศไทย เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและระดับสากล โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อสร้างเครือข่ายการจัดทำ พัฒนา และเผยแพร่ มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ เป็นที่รับรู้และยอมรับในทุกภาคส่วน

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ ฉบับนี้จัดทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาชีพประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ร่วมกับวิธีเทคนิควิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) โดยจากการวิเคราะห์พบว่า มีหน้าที่หลัก (Key Function) 4 หน้าที่หลัก ซึ่งทุกหน้าที่งานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ทั้งนี้ในแต่ละหน้าที่งานยังประกอบไปด้วยหลากหลายอาชีพที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามในมาตรฐานฉบับนี้ได้ดำเนินการจัดทำอาชีพที่มีความสำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศ โดยได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น 6 อาชีพ 15 คุณวุฒิวิชาชีพตามรายละเอียดที่อยู่ในมาตรฐานอาชีพนี้

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน

สาขาประชาสัมพันธ์

อาชีพนักประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
03304	ออกแบบสื่อใหม่
03507	ปฏิบัติงานสื่อสารออนไลน์
03601	เข้าใจสถานการณ์

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน สาขาประชาสัมพันธ์ อาชีพนักประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในอาชีพ นักประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ระดับ 4
มีความรู้ในเชิงทฤษฎีหรือหลักการสำคัญเพื่อปรับปรุงคุณภาพหรือผลงานให้ดีขึ้น
โดยใช้ทักษะทางเทคนิคในการทำงานและทักษะในการควบคุมงานสามารถแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ได้
ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเองและประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน
สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลงานสื่อสารออนไลน์ได้ มีความเข้าใจขอบเขตงาน สามารถชี้แจงแผนการดำเนินการโดยออนไลน์
เรียนรู้เทคนิคใหม่ๆเพื่อนำไปปรับใช้ให้ทันสมัยกับสังคมออนไลน์ประเภทนั้นๆ รวมถึงเฝ้าระวังติดตามข้อมูลประเด็นทางสังคมต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร
สามารถดูแลภาพรวมของการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ตลอดจนแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ สามารถออกแบบสื่อใหม่โดยระบุองค์ประกอบของสื่อใหม่ได้
รวมถึงเลือกใช้เครื่องมือในการออกแบบสื่อใหม่ได้อย่างถูกต้อง สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่กำลังเกิด ขึ้นและต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด
และมีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ระดับ 4 ต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ระดับ4 ต้องผ่านการประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 4 ทั้ง 3 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ทำงานในกลุ่มธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ เช่น Digital PR, PR Content นักบุคคลที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง
หรือบุคคลที่สนใจในงานด้านประชาสัมพันธ์

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

03304 ออกแบบสื่อใหม่
03507 ปฏิบัติงานสื่อสารออนไลน์
03601 เข้าใจสถานการณ์

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/05/2563

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์เป็นมืออาชีพในระดับสากลด้วยนวัตกรรมการสื่อสารและรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน 2	03	ปฏิบัติตามแผนการประชาสัมพันธ์	033	งานสร้างสรรค์ ออกแบบ
			035	เผยแพร่สื่อและกิจกรรม
			036	บริหารประเด็นและแก้ปัญหาภาวะวิกฤต

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/05/2563

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
033	งานสร้างสรรค์ ออกแบบ	03304	ออกแบบสื่อใหม่	03304.01	เลือกประเภทของสื่อใหม่ที่จะทำการสื่อสาร
				03304.02	ออกแบบสื่อใหม่ตามวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอ
035	เผยแพร่สื่อและกิจกรรม	03507	ปฏิบัติงานสื่อสารออนไลน์	03507.01	ดึงข้อมูลจากระบบ
				03507.02	วิเคราะห์สถานการณ์ในสังคมออนไลน์
				03507.03	เฝ้าระวังกระแสเชิงลบบนโลกโซเชียล
				03507.04	ศึกษาเทคนิคใหม่
036	บริหารประเด็นและแก้ปัญหาภาวะวิกฤต	03601	เข้าใจสถานการณ์	03601.01	ทำความเข้าใจที่มาของปัญหา
				03601.02	รายงานสถานการณ์ของปัญหาทั้งหมด

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03304

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ออกแบบสื่อใหม่

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบสื่อใหม่โดยต้องสามารถระบุความแตกต่างของสื่อใหม่แต่ละชนิดได้ ในการออกแบบสื่อใหม่จำเป็นต้องระบุองค์ประกอบของสื่อใหม่ได้ รวมถึงเลือกใช้เครื่องมือในการออกแบบสื่อใหม่ เพื่อให้การออกแบบสื่อส่งผลต่อการผลิตสื่อที่มีคุณภาพต่อไป

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03304.01 เลือกประเภทของสื่อใหม่ที่จะทำการสื่อสาร	1. ระบุความแตกต่างของสื่อใหม่แต่ละชนิดได้ 2. เลือกสื่อแนวใหม่ได้เหมาะสม 3. ระบุข้อจำกัดได้ (เวลาในการถ่าย)	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
03304.02 ออกแบบสื่อใหม่ตามวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอ	1. ระบุองค์ประกอบของสื่อใหม่ได้ (สตอรี่บอร์ด) 2. ระบุเครื่องมือในการออกแบบสื่อใหม่ (โปรแกรม)ได้ 3. สามารถออกแบบสื่อใหม่ได้อย่างเหมาะสม	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการออกแบบ

2.ทักษะการเขียนแบบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับสื่อใหม่แต่ละชนิด
2. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบสื่อใหม่
3. ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของสื่อใหม่

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ

2. แบบบันทึกรายการจากการสังเกต

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ

2. แบบบันทึกรายการจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน

2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นการทดสอบ ประเมินการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และความสามารถในการออกแบบสื่อใหม่โดยต้องสามารถระบุความแตกต่างของสื่อใหม่แต่ละชนิดได้ ในการออกแบบสื่อใหม่จำเป็นต้องระบุองค์ประกอบของสื่อใหม่ได้ รวมถึงเลือกใช้เครื่องมือในการออกแบบสื่อใหม่ เพื่อให้การออกแบบสื่อส่งผลต่อการผลิตสื่อที่มีคุณภาพต่อไป

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

สื่อใหม่ คือการสื่อสารในรูปแบบใหม่ ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา ประกอบการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารนั้นทันสมัยมากยิ่งขึ้น และไม่จำกัดอยู่ในวงแคบๆอีกต่อไป นอกจากนี้สื่อใหม่ยังเป็นการทำให้ผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นใครที่อยู่ทั่วทุกมุมโลกสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและ ชัดเจนอันเป็นการกระจายข่าวสารไปได้ทุกสารทิศ เช่น การส่งอีเมล ทวิตเตอร์ การแชท และสื่อที่ผู้บริโภคสามารถที่จะตอบโต้กับสื่อมวลชนได้ ในขณะที่สื่อดั้งเดิมไม่สามารถทำได้ เช่น การส่ง sms ไปในรายการต่างๆที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในโทรทัศน์ หรือการโทรศัพท์เข้าไปใน รายการวิทยุหรือโทรทัศน์เพื่อแสดงความคิดเห็น ซึ่งในปัจจุบันสื่อใหม่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากทุกวงการก็ว่าได้ ไม่เฉพาะวงการสื่อสารมวลชน แต่ยังมีอีกมากมาย เช่น ด้านการศึกษา คมนาคม อุตสาหกรรม ฯลฯ

สื่อใหม่ การสื่อสารผ่าน อินเตอร์เน็ตโดยผ่านสมาร์ทโฟน ติดต่อของทุกคน ทำให้การเข้าถึง ตัวของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่ง่ายมากๆ ยอดติดตาม ยอดฟอลโล่ สามารถบอก feedback ของสินค้าแต่ละตัวบุคคลได้โดยผ่านแอพพลิเคชั่นต่างๆของสมาร์ทโฟนการเข้าถึงก็ง่ายที่สุดก็เพียงแค่คลิกเข้าไป เช่น Instargram Social cam Twitter เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน

1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์

2. ผลข้อสอบข้อเขียน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินการกำหนดโจทย์หรือปัญหาในธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน

1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์

2. ผลข้อสอบข้อเขียน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน

1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์

2. ผลข้อสอบข้อเขียน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03507

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานสื่อสารออนไลน์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลงานสื่อสารออนไลน์ได้ ต้องมีความเข้าใจขอบเขตงาน สามารถชี้แจงแผนการดำเนินการโดยออนไลน์ สามารถเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆเพื่อนำไปปรับใช้ให้ทันสมัยกับสังคมออนไลน์ประเภทนั้นๆ รวมถึงเฝ้าระวังติดตามข้อมูลประเด็นทางสังคมต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร สามารถดูแลภาพรวมของการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ตลอดจนแก้ปัญหาเบื้องต้นได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03507.01 ดึงข้อมูลจากระบบ	1. ดึงข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจและการติดตามของกลุ่มเป้าหมายได้ 2. เข้าใจในความต้องการของผู้รับสื่ออย่างถูกต้องและชัดเจน 3. ระบุรายละเอียดความต้องการของผู้รับสื่อได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง 4. สรุปผลตอบรับในรูปแบบการเปรียบเทียบได้อย่างถูกต้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03507.02 วิเคราะห์สถานการณ์ในสังคมออนไลน์	1. ระบุแนวโน้มของการสื่อสารในสังคมออนไลน์ได้ 2. ระบุผลกระทบหลักของการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ได้ 3. ระบุสถานการณ์เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ 4. ระบุช่องทางที่ดีที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03507.03 เฝ้าระวังกระแสเชิงลบบนโลกโซเชียล	1. ตอบโต้ความต้องการของลูกค้าเบื้องต้นได้ 2. รวบรวมข้อมูลประเด็นเร่งด่วนส่งต่อให้นักวิเคราะห์ได้ 3. ใช้เครื่องมือ Social Listening หรือ Monitoring ในการช่วยติดตามการพูดถึงของแบรนด์อย่างใกล้ชิดในทุกช่องทาง 4. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบนโลกออนไลน์ได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03507.04 ศึกษาเทคนิคใหม่	1. ศึกษาเครื่องมือและลูกเล่นใหม่ๆในช่องทางออนไลน์ 2. เผยแพร่ข้อมูลโดยใช้ลูกเล่นที่ทันสมัย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสาร

2.ทักษะการควบคุมงาน

3. ทักษะการแก้ปัญหาเบื้องต้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ

2. แบบบันทึกรายการจากการสังเกต

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ

2. แบบบันทึกรายการจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน

2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นการทดสอบ ประเมินการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และความสามารถในการควบคุมภาพรวมกิจกรรม ต้องมีความเข้าใจขอบเขตงาน สามารถชี้แจงแผนการดำเนินการโดยรวม สื่อสารออกไปเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถดูแลภาพรวมของการจัดกิจกรรม ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเบื้องต้นได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม (Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง (User-GenerateContent: UGC) ในรูปของข้อมูล ภาพ และเสียง

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีที่เรียกว่า เว็บ 2.0 (Web 2.0) คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อนุญาตให้แต่ละบุคคลเข้าถึง แลกเปลี่ยน สร้างเนื้อหา และสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ และการเข้าร่วมเครือข่ายออนไลน์ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ หรือการสื่อสารของหน่วยงานราชการ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ (Williamson,Andy 2013: 9) การสื่อสารของสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญ กล่าวคือ

1) มีรูปแบบการทำงานในลักษณะออนไลน์

2) สามารถที่จะใช้สร้างและเพิ่มเติมเนื้อหาได้

สื่อสังคมออนไลน์สามารถที่จะใช้งานได้ผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังนั้น สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานราชการจะนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้เช่น หน่วยงานของรัฐสภาสามารถนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับรัฐสภา การเสนอกฎหมาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติเป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารถึงกันได้ทันทีและสามารถสื่อสารถึงกันแบบการสื่อสารสองทางได้ทำให้มีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

ประโยชน์ของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์

1. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้

2. เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
4. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วีดิโอต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น
5. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสาหรับบริษัทและองค์กรต่างๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
6. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ๆ ขึ้น
7. คลายเครียดได้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุกๆ
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์

บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์จะเข้าไปมีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันของประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงการใช้ชนิดของสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ ไปตามกระแสความนิยมของกลุ่มผู้ใช้กลุ่มต่างๆ และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์มีทั้งข้อดีและข้อด้อย รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ อาญากรรมคอมพิวเตอร์และความมั่นคง ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ แต่หากนำข้อดีและผลที่เกิดขึ้นในแง่ดีมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลจากหน่วยงานราชการสู่สาธารณะ และลดข้อด้อย รวมทั้งหาแนวทางการป้องกันผลด้านลบมิให้เกิดขึ้น สื่อสังคมออนไลน์จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนสื่อหลักที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดีสร้างโอกาส และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆ ได้มากขึ้น

แนวโน้มการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

แนวโน้มใน ด้านบวก

1. การพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ช่องทางการดำเนินธุรกิจ เช่น การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การผ่อนคลายด้วยการดูหนัง ฟังเพลง และบันเทิงต่างๆ เกมออนไลน์
2. การพัฒนาให้คอมพิวเตอร์สามารถฟังและตอบเป็นภาษา พูดได้ อ่านตัวอักษรหรือลายมือเขียนได้ การแสดงผลของคอมพิวเตอร์ได้เสมือนจริง เป็นแบบสามมิติ และการรับรู้ด้วยประสาทสัมผัส เสมือนว่าได้อยู่ในที่นั้นจริง
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล ฐานความรู้ เพื่อพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญและการจัดการความรู้
4. การศึกษาตามอัธยาศัยด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) การเรียนการสอนด้วยระบบโทรศึกษา (tele-education) การค้นคว้าหาความรู้ได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากห้องสมุดเสมือน (virtual library)
5. การพัฒนาเครือข่ายโทร คมนาคม ระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายไร้สาย เครือข่ายดาวเทียม ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ทำให้สามารถค้นหาตำแหน่งได้อย่างแม่นยำ
6. การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินการของภาครัฐที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) รวมทั้งระบบฐานข้อมูลประชาชน หรือ e-citizen

แนวโน้มใน ด้านลบ

1. ความผิดพลาดในการทำงานของระบบ คอมพิวเตอร์ ทั้งส่วนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่เกิดขึ้นจากการออกแบบและพัฒนา ทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบและสูญเสียค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา
2. การละเมิดลิขสิทธิ์ของทรัพย์สินทางปัญญา การทำสำเนาและลอกเลียนแบบ
3. การก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ การโจรกรรมข้อมูล การล่วงละเมิด การก่อกวนระบบคอมพิวเตอร์

วิธีป้องกันและจัดการกับกระแสรา่บนโลกโซเชียล (Crisis Prevention&Management)

การป้องกันการเกิดกระแสรา่บนโลกโซเชียลต่างๆนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก เพราะเราไม่รู้ว่าเมื่อไหร่ที่จะเกิด สิ่งเดียวที่ทำได้คือ ต้องรับมืออยู่ตลอดเวลา ทั้งการร้องเรียนของลูกค้าทาง Inbox หรือลูกค้าเจอประสบการณ์แย่ๆ แล้วโพสต์ลง Pantip สิ่งเหล่านี้หากไม่รีบจัดการให้เร็วที่สุด จะทวีความรุนแรงเป็น Crisis ได้

1. รวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่คนพูดถึง ในแต่ละช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา แยกแยะประเด็นต่าง ๆ รวมถึงดูระดับความรุนแรงของกระแสรา่ที่เกิดขึ้น และนัดทีมงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาร่วมหาแนวทางแก้ไขให้เร็วที่สุด

2. คอย Monitor อยู่ตลอดเพื่อความรวดเร็ว

จำเป็นต้องมีทีมงานคอยดูแลอย่างใกล้ชิด Monitor อยู่ตลอด ตอบได้รวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อลดความไม่พอใจ หรือข้อสงสัยของผู้บริโภคได้ทัน ตัวอย่าง: AIS ที่มีทีม Customer Service คอย Monitor อยู่ตลอดเวลาในการตอบคำถามลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากๆ ใช้ Social Listening/Monitoring Tools

3. ใช้เครื่องมือ Social Listening หรือ Monitoring

ใช้เครื่องมือ Social Listening หรือ Monitoring ในการช่วยติดตามการพูดถึงของแบรนด์อย่างใกล้ชิดในทุกช่องทางเช่น Social Media, Forum, Blog ต่างๆ ผ่านเครื่องมืออย่าง Google Alert หรือ SocialEnable สามารถดูแลได้อย่างทันทีเพื่อป้องกันการเกิดกระแสรา่ เรียกได้ว่า ตัดไฟตั้งแต่ต้นลมกันเลยทีเดียว เพราะปัจจุบันนี้ นับวันช่องทางโซเชียลต่าง ๆ มีอิทธิพลกับคนไทยมากขึ้นเรื่อยๆ ฉะนั้นต้องเตรียมตัวไว้ก่อน ดีกว่าเกิดปัญหาแล้วมาคอยแก้ทีหลัง

4. มีแนวทางในการตอบคำถาม

มีแนวทางในการเจรจากัน การที่ผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียน การตอบคำถามเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก ในการช่วยให้ผู้บริโภคนั้นใจเย็นลง ดังนั้นควรตอบให้ตรงประเด็น

อธิบายเรื่องยากๆ ให้เป็นเรื่องง่ายๆ อาจใช้ภาพ ข้อมูลประกอบ หรือหลักฐานควรนำมาด้วย เพื่อความชัดเจน และไขข้อสงสัยต่างๆ ได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน
18.2 เครื่องมือประเมินการกำหนดโจทย์หรือปัญหาในธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน
18.3 เครื่องมือประเมินการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03601

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าใจสถานการณ์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าใจสถานการณ์ เข้าใจและรับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่กำลังเกิด ขึ้นและต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เนื่องจากผู้บริโภคข่าวสารได้หันมาใช้การสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์มีปริมาณมากขึ้น ทำให้วิธีการสื่อสารไปยังผู้บริโภคผ่านสื่อแบบดั้งเดิมจึงไม่เพียงพอ โดยข้อมูลเชิงลบมักมีแนวโน้มถูกเผยแพร่มากกกว่าข้อมูลเชิงบวก
ผู้รับข่าวสารสามารถใช้พื้นที่บนสื่อสังคมออนไลน์แสดงออกทางความคิดเห็นและถ่ายทอดข้อมูลในมุมมองของตนเองส่งต่อไปยังคนที่เป็นเครือข่ายของตนทำให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ถึงกันอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้าง หากทำการร้องเรียน บนสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร แล้วองค์กรนิ่งเฉยไม่ตอบสนอง
อาจทำให้องค์กรเข้าสู่ภาวะวิกฤตสร้างผลกระทบความเสียหายต่อองค์กรได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03601.01 ทำความเข้าใจที่มาของปัญหา	1. รวบรวมปัญหาสถานการณ์ปัจจุบันได้ 2. ระบุที่มาของปัญหาได้ 3. รวบรวมที่มาของปัญหาได้ 4. สรุปสถานการณ์ปัจจุบัน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03601.02 รายงานสถานการณ์ของปัญหาทั้งหมด	1. สรุปประเด็นสถานการณ์ปัญหาได้ 2. จัดทำรายงานได้ 3. นำเสนอรายงานได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อติดตามสถานการณ์
2. ทักษะการอ่าน
3. ทักษะการตีความ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1.ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจสถานการณ์
2.ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. แบบบันทึกรายการจากการสังเกต

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. แบบบันทึกรายการจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นการทดสอบ ประเมินการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ เข้าใจและรับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้นและต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด วิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่อาจกลายเป็นภาวะวิกฤตได้ สามารถแยกแยะและทำความเข้าใจถึงปัญหา หรือเงื่อนไขที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

Crisis หรือวิกฤตการณ์ คือ เหตุการณ์ที่สามารถสร้างอันตราย ต่อองค์กร สถานที่ ทรัพยากร และชื่อเสียง ภายในเวลาอันสั้น ต้องการได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการด้านเนินธุรกิจขององค์กร

Crisis management คือ การจัดการโครงสร้าง บุคลากร และกระบวนการ ตลอดจนศิลปะในการวางแผน และการตัดสินใจ ในการยับยั้ง วิกฤตการณ์ก่อนจะลุกลามเสียหายมากขึ้น ภาวะวิกฤต หมายถึง “สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่ จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่ เกิดขึ้น (Long, 2001) หรือวิกฤตทางด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ได้มี การวางแผนล่วงหน้า ที่ก่อให้เกิดภาวะคุกคามโดยไม่ว่าจะเป็นความจริงหรือทำให้รับรู้ว่าเกิดความไม่ปลอดภัยในด้าน ต่างๆ มีผลต่อภาพลักษณ์หรือความเชื่อถือในองค์กรหรือก่อให้ เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมาย ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและภาพลักษณ์ (Covello, 1995)” เหตุการณ์ที่สามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤตนั้นมีมากมาย เช่น เรื่องความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อม การฟ้องร้อง การทำ ผิดกฎหมาย เรื่องภาพลักษณ์สินค้าหรือองค์กร กิจกรรมของ กลุ่มอนุรักษ์ต่างๆ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน และปัญหาอื่นๆ ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นต้น (Covello, 1995)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน
18.2 เครื่องมือประเมินการกำหนดโจทย์หรือปัญหาในธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน
18.3 เครื่องมือประเมินการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของธุรกิจตามข้อกำหนดมาตรฐาน
1. แบบฟอร์มประเมินผลการสัมภาษณ์แบบฟอร์มประเมินผลการสังเกตการณ์
2. ผลข้อสอบข้อเขียน
ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน