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 สาขาประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ 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

อาชีพนักบริหารการประชาสัมพันธ์ ระดับ 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
01102	วิเคราะห์นโยบายด้านการสื่อสาร
01103	สังเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร
01104	วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร
02101	กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์
03604	วางแผนการจัดการปัญหา
03605	รับมือกับปัญหาวิกฤต

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน สาขาประชาสัมพันธ์ อาชีพนักบริหารการประชาสัมพันธ์ ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในอาชีพ นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 จะมีความรู้ในเชิงทฤษฎีที่อาจนำไปปรับใช้เป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมในงานอาชีพเพื่อการพัฒนาระบบการทำงาน โดยใช้ทักษะในการบริหารจัดการกลยุทธ์และใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหางานซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร วัตถุประสงค์การสื่อสารขององค์กร สามารถจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและประเด็นต่างๆ เพื่อนำมาเสนอแผนกระบวนการ การประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามนโยบายของผู้บริหารและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ วิเคราะห์ และตีความ เพื่อนำมาวางแผนกระบวนการ การประชาสัมพันธ์ รวมถึงสามารถวางแผนการจัดการปัญหาและจัดทำแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาวิกฤตได้อย่างทันท่วงที แก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้ลุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยต้องสามารถตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนละเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาระบบงาน ให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ นักบริหารการประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 ต้องได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ นักสื่อสารองค์กรสัมพันธ์ ระดับ 5 และปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 2 ปี มีผลงานบริหารงานประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 2 โครงการ หรือ
2. ผู้ที่จะผ่านการประเมินไม่ต้องผ่านคุณวุฒิ นักสื่อสารองค์กรสัมพันธ์ ระดับ 5 แต่ต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารองค์กร ไม่น้อยกว่า 8 ปี มีผลงานบริหารงานประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 2 โครงการ
3. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ นักบริหารการประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 ต้องผ่านการประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 6 ทั้ง 6 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ทำงานในกลุ่มธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สาขาประชาสัมพันธ์ เช่น นักวางแผนเชิงกลยุทธ์ นักวางแผนเชิงนโยบาย นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ Crisis Management บุคคลที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่สนใจในงานด้านประชาสัมพันธ์

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

01102 วิเคราะห์นโยบายด้านการสื่อสาร
01103 สังเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร
01104 วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร
02101 กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์
03604 วางแผนการจัดการปัญหา
03605 รับมือกับปัญหาวิกฤต

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	01	กำหนดปัญหาและรวบรวมข้อมูลการประชาสัมพันธ์	011	วิเคราะห์ประเด็นการประชาสัมพันธ์
	02	วางแผนและกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์	021	วางแผนและกำหนดกลยุทธ์
	03	ปฏิบัติตามแผนการประชาสัมพันธ์	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**
011	วิเคราะห์ประเด็นการประชาสัมพันธ์	01102	วิเคราะห์นโยบายด้านการสื่อสาร	01102.01	ศึกษานโยบายขององค์กร
				01102.02	ตีความนโยบาย
				01102.03	สรุปและทบทวนสู่แผนปฏิบัติ
		01103	สังเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร	01103.01	สรุปนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์
				01103.02	สรุปประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์
				01103.03	วางแผนปฏิบัติจากนโยบายและประเด็นยุทธศาสตร์
		01104	วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร	01104.01	การกำหนดวาระข่าวสาร
				01104.02	วิเคราะห์คุณค่าและความสำคัญของประเด็นการสื่อสาร
				01104.03	สรุปและทบทวนประเด็นข่าวสาร
021	วางแผนและกำหนดกลยุทธ์	02101	กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์	02101.01	กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานที่มีความชัดเจน
				02101.02	กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่สามารถวัดผลได้
				02101.03	กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่สามารถบรรลุผลได้
				02101.04	กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้เป็นจริงได้
				02101.05	กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้เหมาะสมกับช่วงเวลา
036	บริหารประเด็นและแก้ปัญหาภาวะวิกฤต	03604	วางแผนการจัดการปัญหา	03604.01	กำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผน
				03604.02	กำหนดกระบวนการวางแผน
				03604.03	กำหนดทรัพยากร
				03604.04	กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
036	บริหารประเด็นและแก้ปัญหาภาวะวิกฤต	03604	วางแผนการจัดการปัญหา	03604.05	จัดลำดับขั้นตอนความสัมพันธ์ของการดำเนินงาน
				03604.06	กำหนดการใช้สื่อและกิจกรรมที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา
				03604.07	กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินแผน
		03605	รับมือกับปัญหาวิกฤต	03605.01	วางแผนการรับมือกับภาวะวิกฤต
				03605.02	ควบคุมสถานการณ์ภาวะวิกฤต
				03605.03	เฝ้าระวังสถานการณ์ภาวะวิกฤต

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 01102

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์นโยบายด้านการสื่อสาร

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร โจทย์ และวัตถุประสงค์การสื่อสารขององค์กรได้ สามารถวิเคราะห์ และตีความเพื่อนำมาวางแผนกระบวนการการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามนโยบายของผู้บริหารและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

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)
01102.01 ศึกษานโยบายขององค์กร	1. จำแนกลักษณะนโยบาย 2. ระบุแหล่งที่มาของนโยบาย 3. กลั่นกรองประเด็นนโยบาย	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01102.02 ตีความนโยบาย	1. นิยามประเด็นนโยบาย 2. จัดลำดับความสำคัญของนโยบาย 3. พยากรณ์ทางเลือก 4. วิเคราะห์ทางเลือก	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01102.03 สรุปและทบทวนสู่แผนปฏิบัติ	1. กำกับและทบทวน 2. ดำรงรักษานโยบาย หรือยกเลิกนโยบาย 3. นำนโยบายไปวางแผนปฏิบัติ	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1. ทักษะการค้นคว้า การหาแหล่งข้อมูล
2. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล
(ข) ความต้องการด้านความรู้
1. ความรู้ด้านนโยบายองค์กรและนโยบายการสื่อสารประชาสัมพันธ์
2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแบ่งประเภทนโยบาย
3. ความรู้การสรุปความและประเด็นสำคัญ

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 ประเมินการวิเคราะห์นโยบายด้านการสื่อสาร โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และทักษะในการวิเคราะห์นโยบาย ความต้องการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารองค์กร การประเมินนโยบายด้านการสื่อสารที่มีอยู่ในธุรกิจ สามารถอธิบายช่องทางการศึกษานโยบาย ตีความนโยบาย รวมถึงสรุปนโยบายเพื่อจัดทำเป็นแผนปฏิบัติ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การวิเคราะห์นโยบาย (Policy Analysis)

เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ทางเลือกของนโยบายที่สามารถนำมาดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้ เมื่อได้ทางเลือกของนโยบายมาจำนวนหนึ่งแล้ว จึงใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ เช่น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อได้ทางเลือกที่ดีที่สุดมาจำนวนหนึ่ง จึงส่งทางเลือกนโยบายเหล่านั้นไปยังผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสำหรับการแก้ไขปัญหานั้นๆ ในการจะวิเคราะห์นโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้สามารถทราบปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลเหล่านี้อาจมาจากงานวิจัยภายในประเทศ งานวิจัยของต่างประเทศ หรืออาจต้องมีการทำการวิจัยใหม่ก็ได้ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อใช้ในการทำนายผลที่จะตามมาจากการเลือกดำเนินการในแต่ละนโยบาย ขั้นตอนในการวิเคราะห์นโยบาย ประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. มองเห็นปัญหา และนิยามว่าปัญหานั้นคืออะไร ในขั้นตอนนี้ควรที่จะมองไปยังสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว ดูว่ามีอะไรที่มีน้อยเกินไป (deficits) มีอะไรที่มีมากเกินไป (excesses) ซึ่งปัญหาที่เราระบุนั้นจะต้องสามารถประเมินค่าได้ และยิ่งถ้าประเมินเป็นเชิงปริมาณได้จะยิ่งดี
2. การหาข้อมูล (evidence) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ในขั้นตอนนี้เราจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและสามารถสะท้อนปัญหานั้นได้อย่างชัดเจน การจะเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นจะต้องทำอย่างไร แหล่งข้อมูลอยู่ที่ไหน แล้วจึงรีบดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและครบถ้วนมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
3. สร้างทางเลือกของนโยบาย ในขั้นตอนนี้เราจะเริ่มคิดถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมดที่จะนำมาใช้แก้ไขปัญหาที่เราระบุขึ้นมา แล้วจึงทำการลดทางเลือกที่ดูแล้วไม่น่าสนใจออกไปส่วนหนึ่ง
4. การเลือกเกณฑ์ที่จะใช้ในการตัดสินใจที่เหมาะกับนโยบายประเภทนั้น ในขั้นตอนนี้เราจะต้องมองหาเกณฑ์ที่สามารถใช้ในการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดจากการเลือกทางเลือกนั้น ซึ่งจะเลือกใช้เกณฑ์ไหนนั้นก็ขึ้นอยู่กับการระบุปัญหาของเรา โดยทั่วไปมักเลือกใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพ ความเท่าเทียม ความเสมอภาค ความยุติธรรม เสรีภาพ ชุมชน เป็นต้น ในกรณีที่ใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจหลายเกณฑ์ อาจจะจำเป็นที่จะต้องให้น้ำหนักกับแต่ละเกณฑ์ด้วย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในกรณีที่เกิดความขัดแย้งระหว่างเกณฑ์ที่เลือกใช้
5. ดูว่าเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์แต่ละทางเลือกแล้ว ผลจะออกมาอย่างไร ในขั้นตอนนี้เราจะต้องสร้างแบบจำลองที่ทำให้เราสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ประกอบกับการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์เข้ามาประกอบ จึงจะทำให้เราสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ของแต่ละทางเลือกได้
6. เปรียบเทียบผลของแต่ละทางเลือก ในขั้นตอนนี้จำเป็นที่จะต้องมีการ Trade-offs คือ ชั่งน้ำหนักระหว่างผลได้กับผลเสียจากแต่ละทางเลือก เนื่องจากว่าไม่มีทางเลือกใดที่ดีที่สุด แต่ละทางเลือกมักจะมีทั้งข้อดีข้อเสีย การจะชั่งน้ำหนักได้จำเป็นที่จะต้องมีการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ดีก่อน
7. ตัดสินใจเลือกทางเลือก
8. ประกาศทางเลือกที่ตัดสินใจเลือกออกไปให้สาธารณชนรับรู้อย่างทั่วถึง ผ่านทางช่องทางที่เหมาะสม และด้วยข้อความที่ทำให้คนทั่วไปสามารถเข้าใจถูกต้องอย่างง่ายที่สุด

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 01103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สังเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถสังเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร โจทย์ และวัตถุประสงค์การสื่อสารขององค์กรได้ สามารถจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและประเด็นต่างๆ เพื่อนำมาเสนอแผนกระบวนการการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามนโยบายของผู้บริหารและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

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)
01103.01 สรุปนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	1. ระบุนโยบายจากผู้บริหารที่มาปรับใช้ภายในองค์กรได้ 2. ระบุนโยบายจากผู้บริหารที่นำปรับใช้ในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ระบุนโยบายจากผู้บริหารเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01103.02 สรุปประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	1. ระบุประเด็นยุทธศาสตร์ที่นำมาปรับใช้ในองค์กรได้ 2. ระบุประเด็นที่ปรับใช้ในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ 3. ระบุประเด็นที่เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01103.03 วางแผนปฏิบัติจากนโยบายและประเด็นยุทธศาสตร์	1. ตีความนโยบายนำมาปรับใช้สู่แผนปฏิบัติ 2. จำแนกประเด็นและงานให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับผิดชอบ 3. จัดทำกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบาย 4. มอบหมายงานและ Key Message จากนโยบายให้ตรงกับผู้รับผิดชอบได้	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการตีความ
2. ทักษะการสื่อสาร
3. ทักษะการบริหารจัดการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อในองค์กรและนอกองค์กร
2. ความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์
3. ความรู้เรื่องการจัดการความรู้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. แบบบันทึกรายการจากการสังเกต

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. แบบบันทึกรายการจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการสังเคราะห์ประเด็นด้านการสื่อสาร โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นการทดสอบ ประเมินการสังเคราะห์ประเด็นด้านการสื่อสาร โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และความสามารถในการรวบรวมข้อมูลหรือประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม ประเด็นที่เป็นจุดเปลี่ยนสำหรับการประชาสัมพันธ์ แนวโน้มประเด็นในสังคมที่ส่งผลกระทบกับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม การใช้งานเครือข่ายสังคมและแหล่งข้อมูลแบบเปิดให้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การนำนโยบายลงไปสู่การปฏิบัติ หรือการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติถือเป็นขั้นตอนย่อยหนึ่งของขั้นตอนหลักเรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้นโยบายได้รับการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับและสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติตามนโยบายและผู้ได้รับ การรับรู้ เข้าใจ ยอมรับและสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติตามนโยบายและผู้ได้รับผลจากนโยบาย อันจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้นโยบายได้รับความสำเร็จในที่สุด

ในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ผู้มอบและผู้รับนโยบายจะต้องมีความชัดเจนเรื่ององค์ประกอบของนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับนโยบายจะต้องเข้าใจและสามารถแปลความหมายของนโยบายได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากโดยทั่วไปนโยบายอาจจะมีลักษณะที่ขาดความชัดเจนในตัวเองอยู่บ้าง กล่าวคือ นโยบายส่วนหนึ่งมีลักษณะเป็นเชิงอุดมการณ์ นโยบายบางครั้งผู้กำหนดทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น คือมีลักษณะเป็นเชิงทางเลือก และนโยบายที่ดีจะมีความชัดเจนถึงขั้นที่บอกแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนด้วย คือมีลักษณะเป็นเชิงมาตรการ ในเรื่ององค์ประกอบของนโยบายนี้จะช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้มอบนโยบายตระหนักถึงความชัดเจนในนโยบาย ที่ตนกำหนดขึ้น อันจะทำให้ผู้รับนโยบายเกิดความเข้าใจชัดเจนง่ายต่อการรับนำไปตีความและจัดทำเป็น นโยบายรอง และแผนปฏิบัติง่ายขึ้นในขณะเดียวกันก็จะช่วยให้ผู้รับนโยบายสามารถแยกแยะส่วนสำคัญของนโยบายและแปลความหมายได้ถูกต้องชัดเจนง่ายขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายใหญ่ให้เป็นนโยบายย่อยก็ดี การแปลงนโยบายให้เป็นแผนปฏิบัติก็ดีจะต้องจัดวัตถุประสงค์แนวทางดำเนินการและกลไกให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน

1. ระดับของนโยบาย

โดยทั่วไปนโยบายมักมีหลายระดับ ลดหลั่นกันไปตามระดับการบังคับบัญชารับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติจึงต้องมีการจัดระดับของนโยบายตามแนวดิ่งและแบ่งซอยขอบเขตของนโยบาย ลดหลั่นตามความรับผิดชอบของระดับหน่วยงานดังกล่าวด้วย การแบ่งโดยอาจแบ่งซอยขอบเขตของนโยบายตามกลุ่มเป้าหมาย พื้นที่ เนื้อหาสาระ หรือวิธีอื่นๆก็ได้ ในการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัตินี้ ผู้มอบและผู้รับนโยบายจะต้องมีความชัดเจนเรื่ององค์ประกอบของนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับนโยบายจะต้องเข้าใจและสามารถแปลความหมายของนโยบายได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายอาจมีลักษณะที่ขาดความชัดเจนในตัวเองอยู่บ้าง กล่าวคือนโยบายส่วนหนึ่งมีลักษณะเป็นเชิงอุดมการณ์ แต่ในบางครั้งผู้กำหนดนโยบาย ทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น คือมีลักษณะเป็นเชิงทางเลือก

นโยบายที่ดีจะมีความชัดเจนถึงขั้นที่บอกแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนด้วย คือมีลักษณะเป็นเชิงมาตรการ
อันจะทำให้ผู้รับนโยบายเกิดความเข้าใจชัดเจนง่ายต่อการรับนำไปตีความและจัดทำเป็นนโยบายรอง และแผนปฏิบัติง่ายขึ้น
ในขณะเดียวกันก็จะช่วยให้ผู้รับนโยบายสามารถแยกแยะส่วนสำคัญของนโยบายและแปลความหมายได้ถูกต้องชัดเจนง่ายขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก
การเปลี่ยนแปลงนโยบายใหญ่ให้เป็นนโยบายย่อยก็ดี การแปลงนโยบายให้เป็นแผนปฏิบัติก็ดี จำเป็นต้องจัดวัตถุประสงค์ แนวทางดำเนินการและกลไกให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน
โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า นโยบายมีหลายระดับตามระดับการบังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและสามารถแปลความหมายของนโยบายได้ว่า สิ่งใดเป็นนโยบายหลัก
สิ่งใดเป็นนโยบายรอง และสามารถดำเนินการตามกลยุทธ์ให้สอดคล้องซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

2. ขั้นตอนการดำเนินการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

ในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ผู้รับนโยบายระดับกลางโดยทั่วไปจะทำหน้าที่ 2 ส่วนคือ 1) นำนโยบายมาจัดทำเป็นแผนสำหรับหน่วยงานของตนเองเป็นผู้ปฏิบัติ และ 2)
กำหนดนโยบายหรือแผนให้หน่วยงานระดับล่างลงไปรับไปปฏิบัติ ส่วนผู้ปฏิบัติระดับล่างจะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือ ทั้ง 2 อย่างต่อไปนี้คือ 1)
นำนโยบายจากหน่วยเหนือมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติ และ 2) รับแผนของหน่วยเหนือมาปฏิบัติ ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการขึ้นด้วยก็ได้
ดังนั้นผู้รับมอบนโยบายจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและแผน และสามารถแปลความหมายของนโยบายแล้วเชื่อมโยงมาสู่การทำแผนให้ได้
ในการแปลงนโยบายลงไปสู่การปฏิบัติอาจจะมีการกำหนดนโยบายย่อย หรือนโยบายรองให้หน่วยงานระดับล่างรับไปดำเนินการ
แต่ในท้ายที่สุดจำเป็นต้องมีแผนเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ

การนำนโยบายสู่การปฏิบัติจึงมีกิจกรรมอย่างน้อย 4 เรื่องคือ
(1) การตีความวัตถุประสงค์ในนโยบาย แล้ววิเคราะห์แยกแยะเป็นวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายย่อยๆ ลงไปเพื่อให้เป้าหมายย่อยเหล่านั้นมีความชัดเจน ปฏิบัติได้
และทุกเป้าหมายที่กำหนดนั้นต่างมุ่งตอบสนองวัตถุประสงค์ของนโยบาย
(2) การขยายความเรื่องแนวทางการบรรลุวัตถุประสงค์ในนโยบาย
เพื่อเห็นวิธีการปฏิบัติได้ซึ่งแนวทางเหล่านั้นตอบสนองเป้าหมายของแผนและสอดคล้องกับแนวทางในนโยบายด้วย
(3) การแปลความหมายในส่วนกลไกของของนโยบายออกมาในรูปที่เป็นเครื่องมือและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ทั้งนี้ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในแผน ว่าต้องมีอะไรบ้าง
จำนวนเท่าใดและคุณภาพอย่างไร
(4) การจัดหาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผน วิธีการปฏิบัติและทรัพยากรที่ใช้ให้ประสาน สอดคล้องกันในลักษณะการคาดการณ์ในอนาคต
ซึ่งมีทรัพยากร เวลาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยนั่นเอง

ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องทราบถึงขั้นตอนและปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในกระบวนการจะทำให้การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติได้ผลดี
ขั้นตอนดังกล่าวอาจกำหนดตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์นโยบายของหน่วยเหนือ เพื่อให้สามารถตีความวัตถุประสงค์ แนวทาง และกลไกของนโยบายได้ถูกต้องชัดเจน
จำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงนโยบายของหน่วยเหนือที่กำหนดมาการวิเคราะห์ที่ดีอาจจำเป็นต้องศึกษาถึงประวัติความเป็นมาของนโยบายนั้น
แนวความคิดที่อยู่เบื้องหลังของนโยบาย ลักษณะและกระบวนการก่อเกิดของนโยบายการเข้ามามีบทบาทของกลุ่มสถาบัน หรือผู้นำในการกำหนดนโยบาย
ผลของการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติที่ผ่านมา ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพัฒนานโยบายนั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยให้สามารถตีความหมาย แยกแยะ คาดการณ์ และขยายความ
วัตถุประสงค์ แนวทาง และกลไกลของนโยบายดังกล่าวได้ถูกต้อง ลึกซึ้ง ยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์นโยบายและแผนของหน่วยงานปฏิบัติ ผู้นำนโยบายของหน่วยเหนือ จำเป็นต้องทราบว่านโยบายนั้นเป็นนโยบายเก่าหรือใหม่
แต่มีการปรับเปลี่ยนจากนโยบายเดิม และนโยบายนั้นได้มีการถ่ายทอดลงเป็นนโยบายหรือแผนของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบแล้วอย่างไร
ทั้งนี้เพื่อจะได้นำนโยบายและแผนนั้นมาวิเคราะห์โดยใช้แนวทางเดียวกันกับการวิเคราะห์นโยบายของหน่วยเหนือแต่จะสามารถวิเคราะห์ได้ละเอียดลึกซึ้งกว่า
โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านปัญหาการปฏิบัติและผลของการนำมาปฏิบัติเพื่อจะนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประกอบในการวางแผนต่อไป

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือพื้นที่ที่รับผิดชอบนอกจากนโยบายของหน่วยเหนือ นโยบายและแผนในเรื่องนั้นๆ
ของหน่วยงานตัวเองแล้ว
ผู้รับนโยบายก่อนจะจัดทำแผนต่อไปจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของประชากรกลุ่มเป้าหมายหรือปัญหาของพื้นที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะด้าน
กล่าวคือ หากหน่วยงานที่ผู้รับนโยบายเป็นระดับอำเภอ ผู้รับนโยบายจำเป็นต้องนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในนโยบายนั้นมาพิจารณา
หากยังไม่มีก็จำเป็นต้องเก็บรวบรวมเพิ่มเติม โดยกำหนดกรอบเพื่อให้เป็นแนวทางในการรวบรวมวิเคราะห์ให้ตรงกับประเด็นหลักที่ต้องการ
ในการวิเคราะห์อาจแยกแยะให้เห็นสภาพปัญหาและความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มต่างๆ หรือแยกแยะตามพื้นที่ทั้ง 2 ด้าน
ทั้งนี้เพื่อให้เห็นระดับของสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบันและช่องว่างระหว่างเป้าหมายของนโยบายที่หน่วยเหนือต้องการ
อันจะนำไปสู่การกำหนดเป้าสำเร็จและความเป็นไปได้ของเป้าหมายที่จะตั้งขึ้นตลอดจนวิธีปฏิบัติและทรัพยากรที่จะต้องใช้

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ศักยภาพของหน่วยงาน ในการวางแผนเพื่อตอบสนองนโยบายนั้น จำเป็นต้องมีการจำแนกเป้าสำเร็จ
แนวทางปฏิบัติและทรัพยากรที่ใช้ของแต่ละหน่วยงานที่รับแผนไปปฏิบัติ
ทั้งนี้เพราะแต่ละหน่วยงานนอกจากจะมีปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่อาจแตกต่างกันไปแล้ว ยังมีศักยภาพและความพร้อมที่แตกต่างกันไปด้วย
ศักยภาพและความพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ความสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาได้จากปัจจัย 3 ด้านคือ

- ปัจจัยด้านโครงสร้างของหน่วยงาน คือการที่หน่วยงานมีโครงสร้างเล็ก ใหญ่ ขนาดใด การจัดหน่วยงาน บทบาท ภารกิจกว้าง แคบเพียงใด ตลอดจนมีการจัดตั้งเก่า ใหม่

อย่างไร โครงสร้างหน่วยงานจะเป็นศักยภาพพื้นฐานที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถจะรับนโยบายมาปฏิบัติได้กว้าง แคบแค่ไหน

- ปัจจัยความพร้อมด้านทรัพยากร คือการที่หน่วยงานมีอัตรากำลังคน เครื่องมือ เครื่องใช้ตลอดจนงบประมาณเพียงพอ แค่ไหนสำหรับการรับนโยบายมาปฏิบัตินั่นเอง
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดการ คือ ความสามารถหรือสมรรถนะขอหน่วยงาน งานด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายสำเร็จของนโยบายนั่นเอง หน่วยงานบางแห่งมีทรัพยากรมาก แต่อาจขาดประสิทธิภาพการจัดการ แต่บางหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้สูงทั้งๆที่มีทรัพยากรจำกัด ปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้จะต้องนำมาพิจารณาประกอบกันเพื่อประเมินศักยภาพความพร้อมโดยส่วนรวมของหน่วยงานที่จะรับนโยบายมาปฏิบัติ และใช้ในการกำหนดเป้าสำเร็จ และแนวทางปฏิบัติของแผนด้วย

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ในการวางแผนเพื่อตอบสนองนโยบายใดก็ตาม จำเป็นต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

ขั้นที่ 6 กำหนดเป้าสำเร็จ ในการวางแผนสนองนโยบายใดๆ เมื่อวิเคราะห์เป้าสำเร็จที่ต้องการของนโยบาย ปัญหาความต้องการ และศักยภาพของหน่วยรับนโยบายแล้ว จึงนำเอาผลการวิเคราะห์ในข้อต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นมากำหนดเป้าสำเร็จ โดยแยกเป็นเป้าสำเร็จรวมและเป้าสำเร็จย่อยซึ่งอาจแบ่งกลุ่มพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายก็ได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าสำเร็จจะต้องคำนึงถึง 1) ความเป็นไปได้ที่จะบรรลุ (obtainable) 2) สามารถวัดได้ (measurable) และ 3) ท้าทายให้อยากทำจนบรรลุเป้าสำเร็จ (challenging)

ขั้นที่ 7 กำหนดวิธีปฏิบัติและทรัพยากรที่ใช้ เมื่อสามารถกำหนดเป้าสำเร็จได้เหมาะสมแล้ว มีการตรวจสอบความเป็นไปได้แล้ว ผู้รับนโยบายจำเป็นต้องแปลงและดำเนินการในนโยบายให้ออกมาเป็นวิธีปฏิบัติ และวิธีปฏิบัตินั้นจะต้องมุ่งให้บรรลุเป้าสำเร็จของนโยบายและแผนเพื่อให้สอดคล้องกับแนวดำเนินการในนโยบายด้วย

ขั้นที่ 8 กำหนดองค์กรปฏิบัติ ในการรับนโยบายมาปฏิบัติในแต่ละเรื่องอาจใช้องค์การประจำหน่วยงานที่มีอยู่แล้วก็ได้ หรือบางครั้งนโยบายบางเรื่องต้องการหน่วยงานที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษต่างจากหน่วยงานเดิมก็ได้

ขั้นที่ 9 กำหนดวิธีการจัดการ เพื่อให้หน่วยงานล่างสามารถรับแผนหรือนโยบายไปปฏิบัติได้ชัดเจน จึงจำเป็นต้องกำหนดวิธีการจัดการคือการจำแนกกิจกรรมต่างๆ และทรัพยากรที่ใช้ให้สัมพันธ์กันกับเป้าสำเร็จที่ต้องการบรรลุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างระบบอำนวยการจัดการให้เกิดขึ้นด้วย เช่น มีระเบียบแนวทางปฏิบัติให้ให้มีการตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดการ และการปรับเปลี่ยนเป้าสำเร็จ วิธีดำเนินการตลอดจนการใช้ทรัพยากรเพื่อให้กิจกรรมเข้ากับสภาพความเป็นจริงของผู้ปฏิบัตินั่นเอง และจะต้องไม่ลืมว่ามีการจัดการในแต่ละระดับของหน่วยงานแตกต่างกันอย่างไรด้วย

ขั้นที่ 10 กำหนดแนววิธีการควบคุมการบรรลุเป้าสำเร็จ ในการกำหนดเป้าสำเร็จและวิธีการใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยธรรมชาติการทำงานทั่วไปมีแนวโน้มที่จะใช้ทรัพยากรมาก บรรลุเป้าสำเร็จต่ำ ดังนั้นในการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจึงมักจะต้องมีการควบคุมให้ใช้ทรัพยากรน้อย แต่ได้เป้าสำเร็จสูง การควบคุมดังกล่าวจึงอาจเป็นมาตรฐานเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ซึ่งมีขอบข่ายกว้างในทางการจัดการ อาจมีหลายลักษณะ ได้แก่ การรายงาน การติดตาม การนิเทศ และการประเมินผล ซึ่งถ้าหากจะให้เกิด ความชัดเจนแก่ผู้ปฏิบัติก็ควรกำหนดเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จไว้ให้ชัดเจน

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 01104

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของประเด็นการสื่อสาร และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ สามารถวิเคราะห์และกำหนดโจทย์และจัดการประเด็นทางการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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)
01104.01 การกำหนดวาระข่าวสาร	1. การจัดลำดับกระแสของเนื้อหาข่าวสาร 2. การกรองและกำหนดวาระข่าวสาร	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01104.02 วิเคราะห์คุณค่าและความสำคัญของประเด็นการสื่อสาร	1. การวัดคุณค่าประเด็นการสื่อสาร 2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการสื่อสาร 3. วิเคราะห์ผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของประเด็นการสื่อสาร	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
01104.03 สรุปและทบทวนประเด็นข่าวสาร	1. สรุปประเด็นการสร้างการรับรู้และกระแสการสื่อสารในสังคม 2. ทบทวนบริบทการเชื่อมโยงประเด็นการสื่อสารกับสังคม	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการวิเคราะห์
2. ทักษะการสื่อสาร
3. ทักษะการสร้างสรรค์และเชื่อมโยง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เรื่องการกำหนดวาระข่าวสาร
2. ความรู้ด้านสื่อสารมวลชน
3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการเล่าเรื่อง
4. ความรู้เกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

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 ประเมินการวิเคราะห์ประเด็นด้านการสื่อสาร โดยในการประเมินต้องคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ผู้เข้ารับการประเมินสามารถแสดงความรู้ และทักษะในการวิเคราะห์ประเด็นด้านการสื่อสาร ความต้องการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารองค์กร การประเมินประเด็นด้านการสื่อสารที่มีอยู่ในธุรกิจ ประเมินประเด็นในสังคม วิเคราะห์สถานการณ์ของการสื่อสารในสังคม สามารถอธิบายช่องทางการค้นหาประเด็นต่างๆ ตีความประเด็นรวมถึงสรุปประเด็นเพื่อจัดทำเป็นแผนปฏิบัติ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

กลยุทธ์การบริหารประเด็น ประกอบด้วยกลยุทธ์การตอบสนองอย่างมีพลวัต ได้แก่ การสร้างแนวร่วมกับ บุคคลอิสระ การสร้างวาระการสื่อสารผ่านกิจกรรม และการสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชน กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ด้วยการตั้งรับ คือ การชะลอเวลา ซึ่งถูกนำมาใช้ครั้งเดียวเมื่อครั้งที่จะเริ่มต้นผลักดันนโยบายระบบสุขภาพมาตรฐานเดียว ต่อสาธารณชนแต่สถานการณ์ยังไม่เหมาะสม จึงชะลอเวลาไว้ก่อนและกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงด้วยการปรับตัว คือ การปรับเปลี่ยนคำที่ใช้สื่อสารเพื่อลดแรงต้าน การบริหารประเด็นคือ กระบวนการที่เป็นพลวัต (Dynamic) และเป็นการกระทำที่ทำเพื่อป้องกันเหตุการณ์บางอย่างล่วงหน้า (Proactive) ซึ่งเป็นลักษณะของการบริหารจัดการที่ดี โดยประยุกต์เข้ากับความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ การบริหารประเด็นยังเป็นงานที่องค์กรให้เพิ่มพูนความรู้ในด้านกระบวนการนโยบายสาธารณะ และเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญ การบริหารประเด็นยังหมายรวมถึงการวางแผนขององค์กร (Corporate Planning) และความพยายามขององค์กรที่จะแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารประเด็น คือ กระบวนการวางแผน เพื่อเตรียมรับมือกับประเด็นที่เกิดขึ้น โดยวางแผนกลยุทธ์การรับมือก่อนที่จะเข้าขั้นสู่ภาวะวิกฤต สำหรับการบริหารประเด็นแวดล้อมนั้น ประกอบด้วย ประเด็นที่แอบแฝง (Potential Stage) การเกิดประเด็น (Emerging Stage) และประเด็นที่กำลังเกิดขึ้น (Current Stage) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นพัฒนาการของประเด็นก่อนที่จะกลายเป็นประเด็นวิกฤต (Crisis Issue) และนำไปสู่ประเด็นที่สงบนิ่ง (Dormant Issue)

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 02101

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ สามารถวิเคราะห์ และตีความเพื่อนำมาวางแผนกระบวนการการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามบริบทและสถานการณ์ปัจจุบัน

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)
02101.01 กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานที่มีความชัดเจน	1. ใช้ภาษาที่ชัดเจน กระชับ ไม่ใช้คำผิด ตก หรือฟุ่มเฟือย 2. สามารถเข้าใจได้ตรงกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
02101.02 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่สามารถวัดผลได้	1. ระบุวัตถุประสงค์มีความเฉพาะเจาะจงเพียงพอที่สามารถนำมาวัดผลได้ 2. จำแนกองค์ประกอบในวัตถุประสงค์เพื่อนำมาวัดผลได้ 3. สามารถนำเกณฑ์มาตรฐานมาใช้ในการวัดผลวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
02101.03 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่สามารถบรรลุผลได้	1. ระบุวัตถุประสงค์เป็นเชิงพฤติกรรมที่นำไปสู่การดำเนินการได้ 2. ระบุเป้าของวัตถุประสงค์ในระดับที่เหมาะสม และมีแนวทางในการบรรลุผลได้จริง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
02101.04 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้เป็นจริงได้	1. ระบุวัตถุประสงค์ให้มีความสมเหตุสมผลตามความเป็นจริง สามารถอธิบายเหตุและผลได้ชัดเจน 2. วัตถุประสงค์สามารถแตกย่อยออกเป็นกลยุทธ์ กลวิธี และกิจกรรมได้หลากหลายเพียงพอ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
02101.05 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้เหมาะสมกับช่วงเวลา	1. ระบุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับบริบทและห้วงเวลาที่กำหนดตามแผนงาน 2. ระบุวัตถุประสงค์มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทและห้วงเวลา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์
2. ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์
3. ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร
4. ทักษะการบริหารจัดการ
5. ทักษะทางสังคม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้พื้นฐานทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
2. ความรู้ด้านภาษาและไวยากรณ์
3. ความรู้ด้านการวางแผนและการจัดการ
4. ความรู้ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค
5. ความรู้ด้านสถานการณ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม
6. ความรู้ด้านสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล

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 และความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับบริบททางธุรกิจ การประเมินข้อมูลที่มีอยู่ในธุรกิจ การระบุข้อมูลใหม่ๆที่จำเป็นสำหรับบริบททางธุรกิจ และการใช้งานเครือข่ายสังคมและแหล่งข้อมูลแบบเปิดให้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การวางแผนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จึงต้องมีความรู้ด้านการวางแผน
เพื่อจะได้นำความรู้ด้านการวางแผนนี้มาใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ต่อไป ซึ่งขั้นตอนแรกของการวางแผน คือการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ควรนำมาวิเคราะห์คือ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เราทราบจุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) โอกาส(O) และภัยคุกคาม(T) ขององค์กรตามหลัก SWOT Analysis
ก่อนที่จะกำหนดรายละเอียดอื่นๆให้ถูกต้อง
การดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

เพื่อเป็นเป้าหมายหรือแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของกิจการ วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์
อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป (General objective)
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific objective)
วัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์เป็นวัตถุประสงค์เพื่อการเผยแพร่ในเรื่องราวต่างๆ ของกิจการ อันได้แก่
นโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน กิจกรรม ระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สาธารณชนได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและเกิดความเชื่อถือในกิจการ
โดยวัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ ได้แก่
1. เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจของสาธารณชนต่อกิจการ โดยการเผยแพร่และชี้แจงผ่านสื่อต่างๆ
เพื่อให้สาธารณชนได้รู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และกิจกรรมต่างๆ
ขององค์การ
2. เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นกับสาธารณชน เพื่อให้องค์การได้รับความสนับสนุนและเพื่อความอยู่รอด
ขององค์การ รวมถึงการกระตุ้นให้สาธารณชนเกิดความนิยม เชื่อถือ ไว้วางใจ และศรัทธา ในนโยบาย
และการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้กิจการดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น
3. เพื่อสร้าง ปกป้องและรักษาชื่อเสียงขององค์การ และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้องค์การต่อสาธารณชน
จะเห็นว่าชื่อเสียงเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ โดยที่องค์การบางองค์การอาจต้องยอมเสียผลประโยชน์บางอย่างเพื่อแลกกับการรักษาชื่อเสียงไว้
เพราะชื่อเสียงจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การในสายตาของสาธารณชน
4. เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการสนับสนุนจากสาธารณชน ทั้งจากสาธารณชนภายในและภายนอก
นอกจากวัตถุประสงค์ทั่วไปแล้ว การประชาสัมพันธ์ยังมีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างของแต่ละกิจกรรมแตกต่างกัน
ออกไปเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะของแต่ละกิจกรรม ตัวอย่างของวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น
- เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น เช่น ข่าวลือในด้านลบขององค์การซึ่งทำให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจผิดต่อองค์การ โดยจะทำการค้นหาสาเหตุและขจัดแหล่งต้นเหตุ
โดยหาทางทำความเข้าใจ ชี้แจงเหตุผลให้กระจ่างชัด
- เพื่อเผยแพร่คุณงามความดีของกิจกรรม เพื่อให้สาธารณชนได้รู้ถึงสิ่งที่องค์การได้กระทำการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนรอบข้าง เพื่อให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา
และเกิดการสนับสนุนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของกิจการ
- เพื่อส่งเสริมและชักจูงใจสาธารณชนให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาต่อองค์การ
- เพื่ออธิบายให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการให้ทราบถึงทัศนคติ ประชามติ หรือความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชนที่มีต่อองค์การ
- เพื่อขจัดปัญหาความยุ่งยากต่างๆ ภายในหน่วยงาน

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 03604

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนการจัดการปัญหา

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการปัญหา ทำความเข้าใจกับปัญหา พิจารณาเงื่อนไขและข้อมูลที่มีอยู่ สามารถจัดทำแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาได้อย่างทันท่วงที

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)
03604.01 กำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผน	1. ระบุผลลัพธ์ของการวางแผนได้ 2. ระบุเป้าหมายของการแก้ปัญหาได้ 3. สรุปการวางแผนได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03604.02 กำหนดกระบวนการวางแผน	1. ระบุแนวทางกระบวนการวางแผนได้ 2. ระบุข้อจำกัดของกระบวนการวางแผนได้ 3. กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาได้ 4. กำหนดช่องทางแก้ไขปัญหาได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03604.03 กำหนดทรัพยากร	1. ระบุผู้รับผิดชอบได้ 2. จัดสรรผู้ปฏิบัติงานได้ 3. กำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้ 4. กำหนดงบประมาณได้ 5. จัดสรรเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03604.04 กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา	1. ระบุขอบเขตในการแก้ไขปัญหาได้ 2. ระบุระยะเวลาการแก้ไขปัญหาได้ 3. สรุปขอบเขตและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03604.05 จัดลำดับขั้นตอนความสัมพันธ์ของการดำเนินงาน	1. ระบุรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินงานได้ 2. วิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานได้ 3. ระบุลำดับขั้นตอนและความสัมพันธ์ของการดำเนินงานได้ 4. สรุปการจัดลำดับและขั้นตอนของการดำเนินงานได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03604.06 กำหนดการใช้สื่อและกิจกรรมที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา	1. ระบุสื่อที่ต้องการใช้ในการแก้ปัญหาได้ 2. วิเคราะห์กิจกรรมเหมาะสมในการแก้ปัญหาได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03604.07 กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินแผน	1. ระบุแนวทางในการประเมินแผนได้ 2. ระบุตัวชี้วัดในการประเมินแผนได้ 3. สรุปตัวชี้วัดในการประเมินแผนได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการอ่าน
2. ทักษะการตีความ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสถานการณ์
2.ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน

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 และความสามารถในการวางแผนการจัดการปัญหา ทำความเข้าใจกับปัญหา พิจารณาเงื่อนไขและข้อมูลที่มีอยู่ สามารถจัดทำแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาได้อย่างทันท่วงที

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความหมายของภาวะวิกฤติ คืออะไรก็ตาม ที่สามารถทำให้เกิดผลเสียหายอย่างรวดเร็ว และรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนผลกระทบต่อชื่อเสียงและการประกอบกิจการต่างๆ หรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระยะยาวขององค์กรหรือสินค้านั้นๆ ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติหรือฝีมือมนุษย์

สภาวะวิกฤติ หมายถึง สภาพความไม่ปกติที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบที่ร้ายแรงเสียหายแก่ชีวิต ทรัพย์สิน ในรูปใดรูปหนึ่ง

การจัดการในภาวะวิกฤติ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อคลี่คลายสถานการณ์วิกฤติให้อยู่ในภาวะปกติโดยเร็วที่สุด รวมถึงการบรรเทาภัยการช่วยเหลือผู้ประสบภัย การฟื้นฟูและอื่นๆ

การจัดการภาวะวิกฤติ คือ ขั้นตอนที่ทำให้ หน่วยงานนั้น ๆ :

1.ลดการเกิดภาวะวิกฤติ

2.ทำให้เกิดความเสียหายจากวิกฤติการณ์น้อยที่สุด

3. ปรับปรุงวิธีการจัดการรับมือกับวิกฤติการณ์อย่างต่อเนื่องซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทั้งด้านความเสี่ยง และวิกฤติการณ์

ขั้นตอนและวิธีแก้ปัญหา

1. การยอมรับถึงปัญหา สิ่งสำคัญอันดับแรกในการจะแก้ปัญหาให้ได้ผลนั้น คือการยอมรับว่าปัญหานั้นเป็นปัญหา

2. กำจัดขอบเขตของปัญหา คือการหาให้เจอว่าปัญหานั้นคืออะไร มีมากน้อยขนาดไหน เป็นปัญหาเล็ก ปัญหาใหญ่ เกิดบ่อยหรือนานๆเกิดที ปัญหาเล็กปัญหาใหญ่มีวิธีการแก้ไม่เหมือนกัน

3. กำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา การมองหาทางออก วิธีที่จะใช้ในการแก้ปัญหา มีหลากหลาย บางวิธีแก้ระยะสั้น บางวิธีเป็นการแก้ระยะยาว

4. การลงมือทำตามแผนลงมือทำตามแผนที่วางไว้จริง

5. การติดตาม การติดตามผลตอบรับและผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ไขปัญหาเป็นเรื่องสำคัญ บางปัญหามีผลกระทบ จากวิธีการแก้ มีปัญหาบานปลาย มีปัญหาข้างเคียง เพื่อหาทางเลือกอื่นๆในการแก้ปัญหาได้ตรงจุด

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 03605

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับมือกับปัญหาวิกฤต

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ชื่ออาชีพ 1222 Advertising and Public Relations Managers, 2432 Public Relations Professionals

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านสมรรถนะนี้จะสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวการรับมือกับปัญหาวิกฤต เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤต (Crisis Containment) เป็นช่วงที่จำเป็นต้องเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้ลุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยต้องสามารถตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องทำการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงความรับผิดชอบ และแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ขั้นนี้ต้องอาศัยแผนการเตรียมความรับมือกับภาวะวิกฤตที่เตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ปกติได้เร็วขึ้น

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)
03605.01 วางแผนการรับมือกับภาวะวิกฤต	1. นำแผนมาปรับใช้ให้ทันต่อภาวะวิกฤตได้ 2. เลือกวิธีการการรับมือกับภาวะวิกฤตได้ 3. เลือกช่องทางในการรับมือภาวะวิกฤตได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
03605.02 ควบคุมสถานการณ์ภาวะวิกฤต	1. สามารถเข้าถึงสาเหตุของปัญหาได้ทันถ่วงที 2. สามารถโต้ตอบผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างทันถ่วงที 3. สามารถดำเนินการตามแผนการรับมือภาวะวิกฤต	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03605.03 เฝ้าระวังสถานการณ์ภาวะวิกฤต	1. วางแผนการเฝ้าระวังภาวะวิกฤตได้ 2. ติดตามสถานการณ์ภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่องได้ 3. สรุปสถานการณ์ตามแผนได้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการอ่าน
2. ทักษะการตีความ
3. ทักษะการตัดสินใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสถานการณ์
2. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน
4. ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขสถานการณ์

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 และความสามารถในการรับมือกับปัญหาวิกฤต เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤต (Crisis Containment) เป็นช่วงที่จำเป็นต้องเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้ลุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยต้องสามารถตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้นที่ดีที่สุด

- การวางแผนเกี่ยวกับรายละเอียดการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่หลากหลายเท่าที่จะเป็นไปได้
- เริ่มใช้ระบบ Monitor และตรวจสอบสัญญาณบ่งชี้ที่จะเกิดภาวะวิกฤตที่อาจคาดไม่ถึง
- วางแนวทางและการอบรมให้กับบุคลากรเพื่อจัดการภาวะวิกฤตหรือเลือกบริษัทที่ให้บริการเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตเพื่อบันทึก ติดตาม และป้องกันในขอบเขตธุรกิจของคุณ
- เชื่อมโยงทุกกรณีที่เป็นไปได้และกำหนดการกระทำ

การตัดสินใจในภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก และสามารถบ่งบอกได้ว่า องค์กรหรือหน่วยงาน ไหนจะมีความเป็นมืออาชีพ และจัดการให้ผ่านพ้นไปได้ โดยไม่เกิดความวุ่นวาย และเกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งไม่เหมือนกับสถานการณ์ปกติ เพราะต้องคิดและประเมินสถานการณ์และไม่มีโอกาสแก้ไข ดังนั้นการวางแผนจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม การป้องกันเชิงรุกจะช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น ดังนั้นการวางแผนเพื่อเผชิญวิกฤต (Policy) จึงเป็นเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ ควรมีไว้เพื่อเป็นข้อกำหนดพื้นฐานเมื่อถึงเวลาต้องจัดการกับภาวะวิกฤต จะช่วยลดความวุ่นวายในองค์กรได้ในเบื้องต้น

ขั้นตอนการจัดการ เมื่อเกิด Crisis ขึ้นควรมีแบบแผนไว้ดังนี้

- Risk Awareness – รับทราบความเสี่ยง
- Risk Assessment – ประเมินความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับเหตุการณ์โดยการใช้ข้อมูลที่เกิดขึ้น จากการทำ Social Monitorings
- Planing – วางแผนรับมือ คิดผลที่จะเกิดขึ้นแต่ละกรณีและวิธีรับมือเป็นลำดับขั้น
- Organization – จัดทีมรับมือดำเนินการตามแผนที่วางไว้
- Command & Control – มีระบบบัญชาการ ควบคุม ประสานงาน เมื่อถึงเวลาต้องมีหัวหน้าหรือผู้นำทีมที่ดี
- Implement of Plan – ซักซ้อมสถานการณ์

ความร้ายแรงของความเสียหายเมื่อเกิด Crisis แต่ละครั้งต้องอาศัย social analytics จากข้อมูล real time ที่ได้จาก social listening

เพื่อดูแนวโน้มที่จะตัดสินใจในการทำหรือไม่ทำการใดๆ จากกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตออนไลน์ซึ่งมีตั้งแต่ระดับต้น ไปจนถึงระดับ crisis reputation ฉะนั้นจึงควรมี Policy เพื่อจัดการสิ่งสำคัญนี้โดยเฉพาะกับชื่อเสียงและความเชื่อมั่นขององค์กร

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