



# การบริหารประเด็น

# การบริหารประเด็น: ที่มาและความหมาย

แนวคิดเรื่อง “การบริหารประเด็น (Issues management)”  
มีมาแต่ยุคโบราณ

แต่ผู้คนเริ่มรู้จักคำว่า “การบริหารประเด็น” ในบริบท  
ด้านการบริหารธุรกิจ ในปี ค.ศ. 1976 ควบคู่กับแนวคิดเรื่อง  
“การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder management)”

จากการนำเสนอให้ใช้คำนี้ โดย W. Howard Chase ผู้ได้รับ  
การยกย่องว่าเป็น “ผู้ให้กำเนิดหรือบิดาแห่งแนวคิดเรื่อง  
การบริหารประเด็น” ร่วมกับ Barrie Jones

มีความหมายว่า “เรื่องราวที่ยังไม่สามารถคาดเดาหรือ  
สรุปได้ และกำลังรอการตัดสินใจ”



# การบริหารประเด็น: แนวคิด

การบริหารประเด็น มีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดด้านการบริหารซึ่งให้ความสำคัญกับ

- ❖ การจัดการประเด็นสาธารณะ
- ❖ ประเด็นความขัดแย้งในสังคม และ
- ❖ ประชาชนที่มีต่อประเด็นดังกล่าว รวมทั้ง
- ❖ การกำหนดนโยบายสาธารณะขององค์กร เพื่อให้
- ❖ สาธารณชนเข้าใจการปฏิบัติงานขององค์กร และได้รับ
- ❖ การสนับสนุนจากสาธารณชนหรือสังคม สุดท้าย
- ❖ การสร้างและการธำรงรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## การบริหารประเด็น: แนวคิด

ผู้คนส่วนใหญ่มักมองเรื่อง “ประเด็น” ในมุมนลบว่าคือ “ความเสี่ยงซึ่งก่อให้เกิดส่งผลเสียด้านเดียว”

แต่ในความเป็นจริง “ประเด็น” อาจพลิกผันให้เกิดผลในเชิงบวกได้เช่นกัน

ตัวอย่างเช่น .....

.



## การบริหารประเด็น: แนวคิด

มีประเด็นควรพิจารณาว่า

“ประเด็น” ไม่ใช่ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด

ดังนั้น.....

.....ประเด็นมักเป็นสิ่งที่คนมักมองข้ามหรือละเลย

และนำไปสู่ความเสี่ยงให้เกิดภาวะวิกฤติ



# การบริหารประเด็น

การบริหารประเด็น คือ กระบวนการ  
บริหารเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการป้องกันปัญหา

และการแก้ปัญหาอย่างทันที่  
ซึ่งช่วยให้องค์กรรับรู้

และสามารถจัดการกับแนวโน้มหรือ  
การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง และ  
สังคมได้อย่างเหมาะสม



## การบริหารประเด็น: แนวคิด

แนวคิดสำคัญเบื้องหลัง “การบริหารประเด็น” คือ

“พึงระลึกไว้เสมอว่า สาระสำคัญในการบริหารประเด็นคือ  
.....”

...การบริหารประเด็นคือ

การลงมือจัดการหรือยุติปัญหาทันทีที่ทันใดก่อนปัญหาจะ  
บานปลาย

การใช้โอกาสที่มีหรือได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุด

.....ด้วยการบริหารประเด็นอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิด  
ผลลัพธ์เชิงบวก เช่น การเสริมสร้างชื่อเสียง ความสัมพันธ์  
ความไว้วางใจ และส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น



## การบริหารประเด็น: แนวคิด

ปัจจัยซึ่งบ่งชี้ว่าองค์การกำลังดำเนินการบริหารประเด็นคือ

- ❖ องค์การดำเนินการสำรวจตรวจสอบประเด็นโดยสม่ำเสมอ
  - ❖ องค์การพยายามป้องกันและพร้อมแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็น
  - ❖ องค์การกำลังสนองตอบความคาดหวัง ความต้องการ และการรับรู้ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป
- ➔ กรณี McDonald เปลี่ยนภาชนะจากพลาสติกเป็นกระดาษ ในปี ค.ศ.1990





## การบริหารประเด็น: ข้อควรจำ

- ❖ การบริหารประเด็นไม่ใช้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (publicity) ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวผ่านสื่อมวลชน
- ❖ การบริหารประเด็นไม่ใช้การประสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์
- ❖ การบริหารประเด็นไม่ใช้การทำกิจกรรมสาธารณะ
- ❖ การบริหารประเด็นไม่ใช้การโฆษณาเพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้บริโภค ในเรื่องหรือประเด็นซึ่งองค์การให้ความสำคัญและสนับสนุน



