

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

“แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่าน
สื่อ Facebook and Line OA”

จัดทำโดยฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย
สำนักพิมพ์

ผลผลิตจากโครงการ การจัดการความรู้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

“ แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and
Line OA”

จัดทำโดย

ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย

สำนักพิมพ์

ผลผลิตจากโครงการการจัดการความรู้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA”

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่ายมีภารกิจหลักคือเผยแพร่และจำหน่ายตำรา สื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยและสิ่งพิมพ์อื่นๆ จากภายนอก ผลิตและจำหน่ายสินค้าตราสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย สนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ด้อยโอกาสและวิสาหกิจ และส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์องค์กร พัฒนางค์กรสู่การเป็นศูนย์หนังสือชั้นนำของประเทศเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับโลกยุคดิจิทัลที่ใช้ระบบการสื่อสารออนไลน์ ในโลกของธุรกิจ ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่ายจึงได้มีการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.stoubook.org ในปี พ.ศ. 2551 ลูกค้าสามารถดูรายการสินค้าได้ แต่ยังไม่มียระบบการสั่งซื้อ ต่อมาได้พัฒนาระบบและเปลี่ยนชื่อเป็น www.stoubook.com มีระบบสั่งซื้อแต่เข้าถึงยาก มีหลายขั้นตอนและย้าย server มาใช้ server ของมหาวิทยาลัย ตามนโยบายผู้บริหาร ใช้ชื่อ www.stoubook@stou.ac.th ในเดือนพฤศจิกายน 2559 ซึ่งประสบปัญหาในการดูแลระบบ การแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เว็บไซต์เกิดปัญหาการใช้งานมาโดยตลอดและวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 web error ไม่สามารถใช้งานและสืบค้นได้ ศูนย์หนังสือจึงได้เริ่มจัดทำเว็บไซต์ใหม่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยด้วยโปรแกรม word press ใน server ของมหาวิทยาลัยใช้ชื่อ <https://oup.stou.ac.th/stoubook/> ใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันศูนย์หนังสือได้พยายามหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและหาช่องทางจำหน่ายสินค้าอย่างอื่นที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย สะดวกกับการใช้งานทั้งผู้ปฏิบัติและลูกค้า ดังนั้นในปี 2560 ศูนย์หนังสือเริ่มใช้ Facebook เพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้า แต่ในเวลานั้นบุคลากรมีความรู้ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ออนไลน์น้อย ทำให้ช่องทางนี้ไม่มีการทำอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับในเดือนมีนาคม 2563 เกิดวิกฤตการแพร่ระบาด โควิด 19 จึงได้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอีกช่องทางหนึ่งคือ Line @ ซึ่งภายหลังได้รับการพัฒนาเป็น Line OA นับว่าเป็นช่องทางที่ทำให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งสามารถสรุปการสั่งซื้อของลูกค้าได้ทันที ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ยังคงใช้งานควบคู่ไปกับเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

อนึ่ง ภาระหน้าที่การรับผิดชอบเป็นของหน่วยเผยแพร่ในการประชาสัมพันธ์บนหน้าเว็บไซต์ และ Facebook เป็นหลัก ส่วนการสั่งซื้อ สรุยอดการสั่งซื้อและจัดส่งจะเป็นหน้าที่ของหน่วยจัดจำหน่าย มีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงจำนวน 3 คน เนื่องจากในช่องทางการจำหน่ายลักษณะนี้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ โดยมีลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกวัน ถัวเฉลี่ยร้อยละ 20 การประชาสัมพันธ์ต่างๆ จึงไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น จึงเกิดแนวคิดในการจัดทำแนวปฏิบัติ เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA ขึ้นเพื่อและทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ใช้นวัตกรรมของเครื่องมือได้อย่างเต็มความสามารถของโปรแกรม ประเด็นสำคัญของเนื้อหาและรูปภาพที่เหมาะสมโดนใจ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตลอดจนการสร้าง # ที่ก่อให้เกิดการแชร์หรือเผยแพร่ต่ออย่างกว้างขวาง

2. วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

1. เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี และใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์มีความต่อเนื่องมีลูกค้าเพิ่มขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
4. เพื่อเพิ่มยอดขายในช่องทางนี้

3. ผู้ใช้ความรู้

บุคลากรภายในฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่ายที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และจำหน่ายสื่อ วัสดุการศึกษาและของที่ระลึกของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4. กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ

กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการประชาสัมพันธ์และจำหน่ายสื่อ วัสดุการศึกษาและของที่ระลึกของมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดและขั้นตอนดังต่อไปนี้

แนวปฏิบัติที่ดีในการสร้าง Content เพื่อการประชาสัมพันธ์

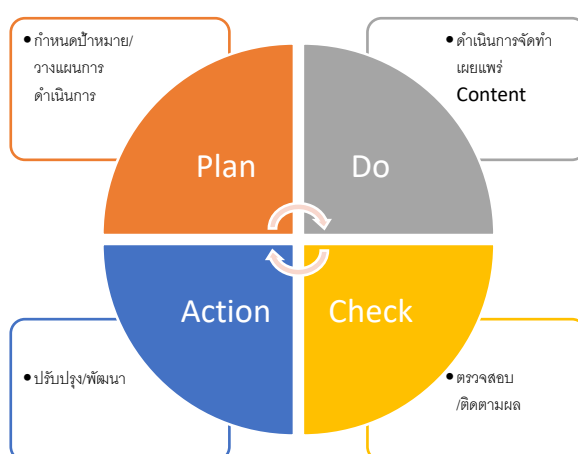
Content หมายถึง ข้อมูล หรือเนื้อหา ที่เราต้องการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย ก่อนที่จะสร้าง Content ควรศึกษาหรือทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย ความชอบ ความสนใจ ความต้องการ เพื่อนำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ content ที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่าน ย่อมมีคุณค่า น่าสนใจและตอบใจทียได้ตรงประเด็นที่สุด

สิ่งที่ควรระมัดระวังในการทำ Content

1. ควรเน้นการสร้างหรือให้ในสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน
2. ควรเป็นเนื้อหาที่แปลกใหม่ น่าสนใจ สร้างจดจำในสินค้าหรือแบรนด์
3. ไม่ควรเน้นการขายสินค้าจนเกินไป จะทำให้ผู้ชมเบื่อหน่ายและไม่แชร์หรือเลิกติดตาม

การสร้าง Content ด้วยหลักการ PDCA

P= Plan	ก่อนสร้าง Content	ควรวางแผน กำหนดเป้าหมาย ความสำคัญหรือวัตถุประสงค์ในการจัดทำ ศึกษากลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาที่เหมาะสม ศึกษาสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและช่วงเวลา/สถานการณ์ ทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
D= Do	ระหว่างการสร้าง Content	นำข้อมูลที่ได้จากการวางแผน มาดำเนินการสร้าง Content และนำเสนอ Content ในสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ
C= Check		ตรวจสอบการทำ Content ก่อนเผยแพร่ เพื่อความสมบูรณ์ ครบถ้วน ระหว่างเผยแพร่หรือหลังเผยแพร่ เพื่อปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้ชมหรือดูผลตอบ
A= Action	หลังการเผยแพร่ Content	นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อการสร้าง Content ที่สมบูรณ์ในการสร้าง Content ในครั้งต่อไป



หลักการสร้าง Content ให้น่าสนใจ เพื่อสร้างยอด ไลค์ ยอดแชร์ ยอดติดตาม

1. การใช้คำพูดที่ง่าย ๆ เป็นกันเอง สร้างความใกล้ชิดกับผู้ชมเป็นเสน่ห์ที่ชวนให้ติดตาม ส่วนใหญ่อาจใช้ข้อความประกอบภาพ หรือข้อความที่ไม่มีภาพประกอบ หรือข้อความประกอบอินโฟกราฟิก



2. การสร้างความจดจำ ด้วยข้อความที่น่าสนใจ น่าจดจำ คำพูดติดปาก เช่น “อยู่ที่ไหนก็เรียนได้ เรียนทางไกลกับมศธ.” “เรียนอย่างมีความสุข จบอย่างมีคุณภาพ” “เรียนทางไกล เรียนได้ตลอดชีวิต”
3. การทำอินโฟกราฟิกเหมาะกับข้อมูลที่มีเนื้อหาเยอะแต่เป็นเป็นประโยชน์และน่าสนใจน่าติดตาม เช่น ข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ สถิติจำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น



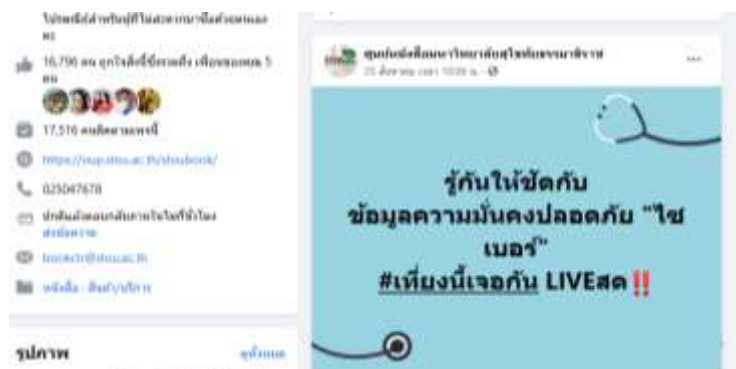
4. การใส่ “อีโมจิ” อีโมจิ หมายถึง สัญลักษณ์ดิจิทัลที่เปรียบเสมือนภาษาสากล ใช้สื่อสารแทนการพูดคุย ด้วยภาษาเขียนปกติ เป็นตัวแทนบอกเล่าความรู้สึกแทนคำพูด แทนการแสดงความคิดเห็น การเฉลิมฉลองในวาระพิเศษ เป็นสัญลักษณ์ของแบรนด์ต่าง ๆ ช่วยเพิ่มการเข้าถึง



5. การใช้ # (Hashtag) แฮชแท็ก เป็นสัญลักษณ์ที่ใช้หน้าคำหรือประโยคที่ต้องการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายใหญ่ ๆ หรือจำนวนมาก ๆ ในลักษณะ Metadata นับเป็นคำสำคัญ (Keyword) ที่ช่วยในการขยายแบรนด์ หรือโปรโมทสินค้าได้ดี

ข้อควรระวังในการใช้แฮชแท็ก

- 5.1 ควรใช้คำที่สื่อถึงธุรกิจของเราโดยตรง
- 5.2 ควรเขียนให้สั้นกระชับได้ใจความ การเขียนประโยคยาว ๆ จะทำให้ไม่น่าสนใจไม่น่าอ่าน สิ่งที่ไม่ควรทำในการใช้แฮชแท็ก
- 5.3 ไม่ควรใส่แฮชแท็กในทุกๆ โพสต์ เพราะจะทำให้คนดูสับสนไม่อยากอ่าน
- 5.4 ไม่ควรใส่แฮชแท็กในประโยคที่ยาวมาก ๆ
- 5.5 ห้ามพิมพ์ข้อความในแฮชแท็กผิดหรือตกโดยเด็ดขาด เพราะจะทำให้การสื่อสารผิดเพี้ยนไป



6. การสร้างคลิปวิดีโอ ถือเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ตอบโจทย์ในสังคมยุคปัจจุบันเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือผู้อ่านเปลี่ยนแปลงไป สถิติการอ่านหนังสือลดลง ในขณะที่มีพฤติกรรมในการ “ดูมากกว่าอ่าน”



7. การจัดกิจกรรมร่วมสนุกลุ้นรับของรางวัล เป็นการสร้างจุดสนใจให้ผู้ชมได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับหลักการทางจิตวิทยาของคนที่ชอบรับมากกว่าการให้ เช่น การตอบปัญหาชิงรางวัล การจับสลากชิงโชค แต่ตอบคำถามก็ได้ลุ้นรางวัลฟรี ๆ เป็นต้น



8. การไลฟ์วิดีโอ /เฟซบุ๊กไลฟ์ เป็นกิจกรรมที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถสื่อสารระหว่างผู้ไลฟ์และผู้ดู ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี ทำให้เกิดความคุ้นเคย เป็นกันเอง ประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ จำเป็นต้องเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ โดยเลือกหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ดูหรือผู้ชม และต้องทันสมัยทันเหตุการณ์



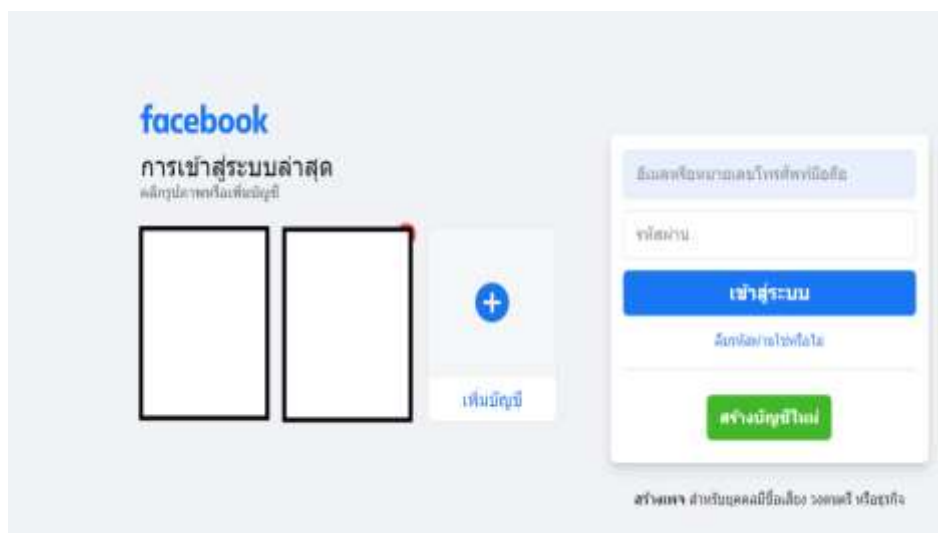
12. การแชร์ข้อมูลจากเพจอื่น ที่เกี่ยวข้องกับเพจของเราจะให้เราดูน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะผู้อ่านจะเห็นอะไรที่แปลกใหม่มากกว่าเดิมและยังมองเราเป็น specialist เพราะเราสามารถหา content ดีๆแบบนี้มาให้เขาได้อ่านอีกด้วย



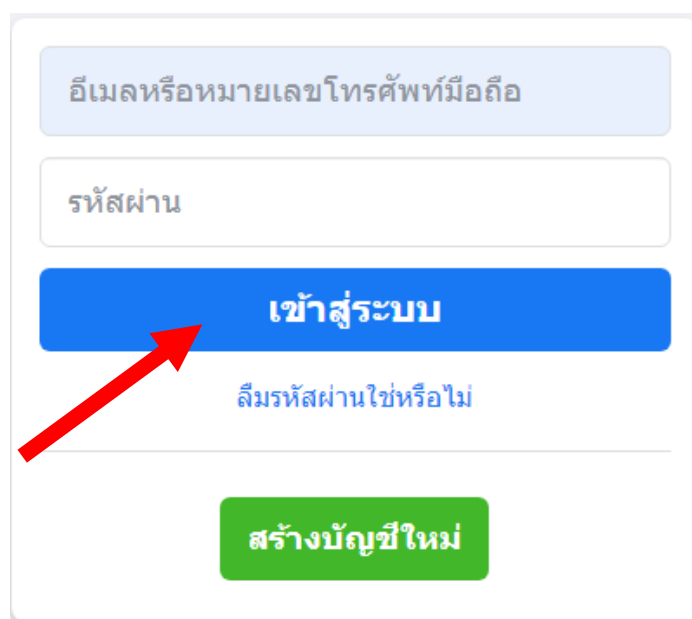
เอกสารอ้างอิง/แหล่งที่มาของภาพ : <https://www.facebook.com/STOUBOOK>
 : <https://www.stou.ac.th/>
 : <https://tech.mthai.com/software/91259.html>

แนวปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ทาง Stoubook Facebook Fanpage ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

1. Log in เข้าสู่ ระบบ Facebook ผ่าน www.facebook.com หรือ <https://th-th.facebook.com/> ด้วยคอมพิวเตอร์ หรือ เข้าสู่ระบบผ่าน Application Facebook บน โทรศัพท์มือถือ ดังภาพ



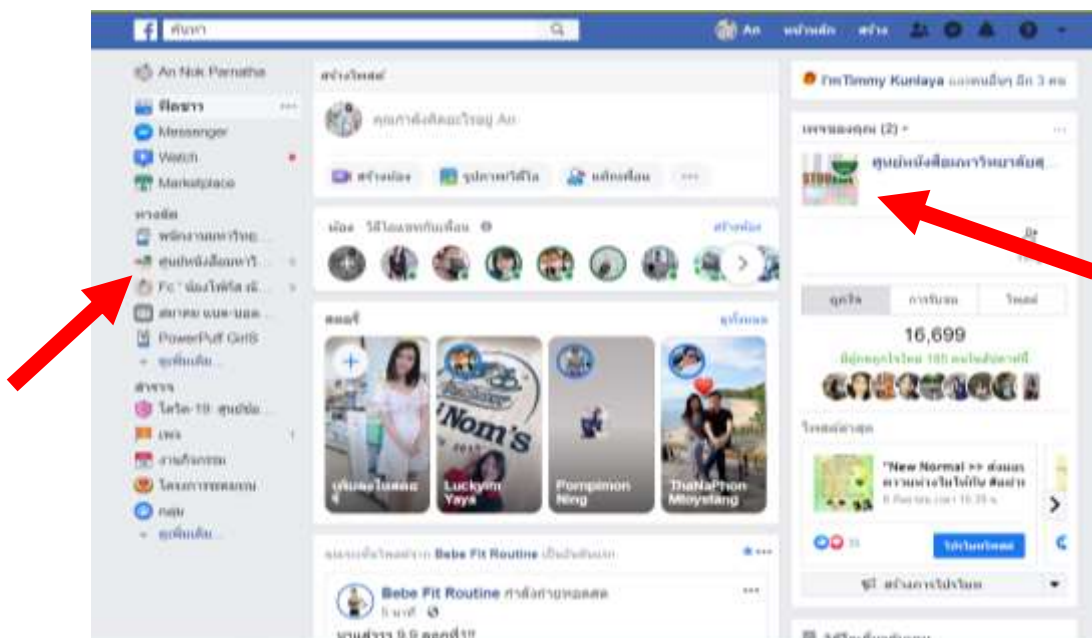
2. เข้าสู่ระบบ facebook ของ Admin ด้วยชื่อ (Username) ของ Admin ผู้ดูแล Facebook ของ ศูนย์หนังสือ ซึ่งสามารถตั้งค่าเป็นอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ และ กรอกรหัสผ่าน (Password) จากนั้นกดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” ดังภาพ



3. จะปรากฏหน้าต่างหลักของ Facebook ส่วนของ Admin ผู้ดูแล Facebook ดังภาพ



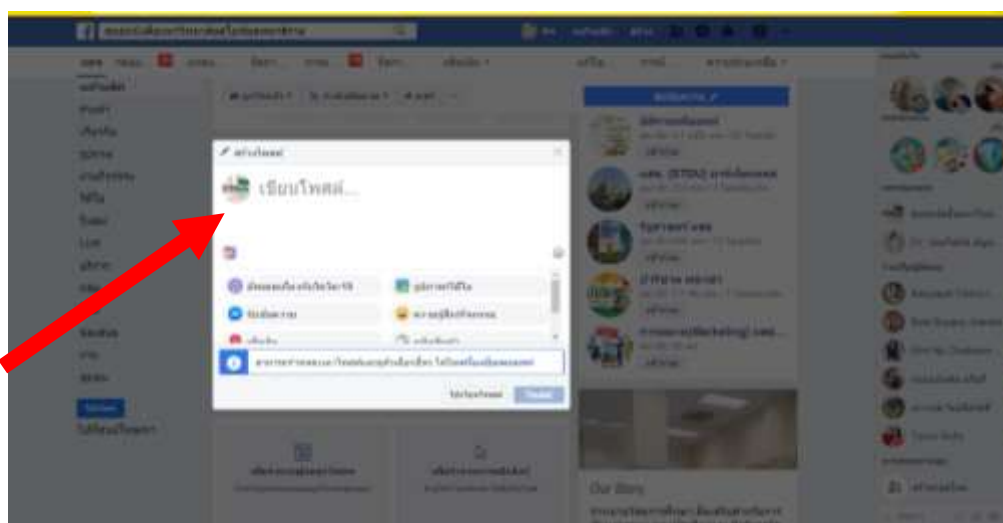
4. การเข้าสู่ Facebook Fanpage ของศูนย์หนังสือมสธ. สามารถทำได้ จากเมนูด้านซ้ายที่มี icon ของเพจศูนย์หนังสือมสธ. หรือ ที่ icon เพจของคุณ ที่เมนูด้านขวามือ ซึ่งมี icon แสดงเพจ ของศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ดังภาพ



5. เมื่อเข้าสู่หน้าหลักของ Facebook Fanpage ของศูนย์หนังสือจะแสดงหน้าต่าง ดังภาพ



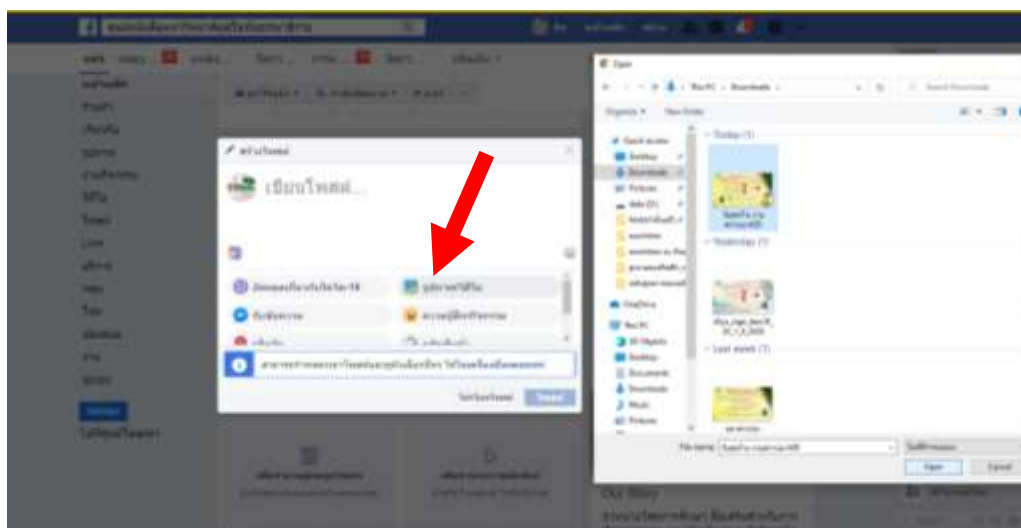
6. ที่ช่องสร้างโพสต์ ซึ่งอยู่ส่วนกลางของหน้า Facebook Fanpage คลิกที่ “เขียนโพสต์” จะมีช่องว่างสำหรับพิมพ์ข้อความที่ต้องการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ ดังภาพ



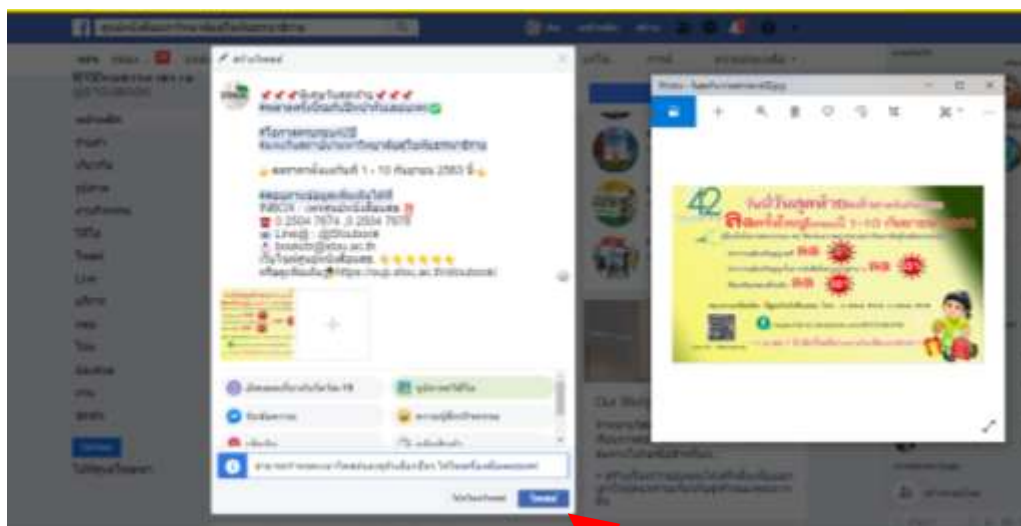
7. การตกแต่งในส่วน เขียนโพสต์ จะมี Icon คำสั่งให้ตกแต่งรูปแบบโพสต์ ให้เลือก รูปแบบหรือเพิ่มสติกเกอร์ ได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสม เช่น เพิ่มรูปภาพ/วิดีโอ, อัปเดตเกี่ยวกับโควิด-19, รับข้อความ, เช็คอิน, การใส่อีโมจิ ความรู้สึก/กิจกรรม การแท็กสินค้า ฯลฯ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดเวลาโพสต์และดูตัวเลือกอื่นๆ ได้ ดังภาพ



8. การใช้รูปภาพในการประชาสัมพันธ์ ให้คลิกไปที่ Icon รูปภาพ/วิดีโอ จากนั้นคลิกเลือกไฟล์ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เลือกภาพ/ Banner ที่เราออกแบบและบันทึกเก็บไว้ จากนั้นคลิกปุ่ม Open ดังภาพ



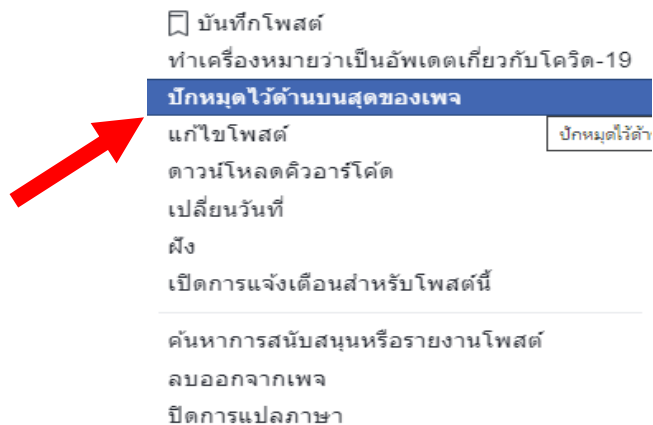
9. เมื่อเพิ่มรูปภาพ/ Banner และ ข้อความหรือรายละเอียดที่ต้องการประชาสัมพันธ์ในโพสต์ครบถ้วนแล้ว ให้คลิกไปที่ โปสต์ ที่มุมขวาด้านล่างของกล่องสร้างโพสต์ ดังภาพ



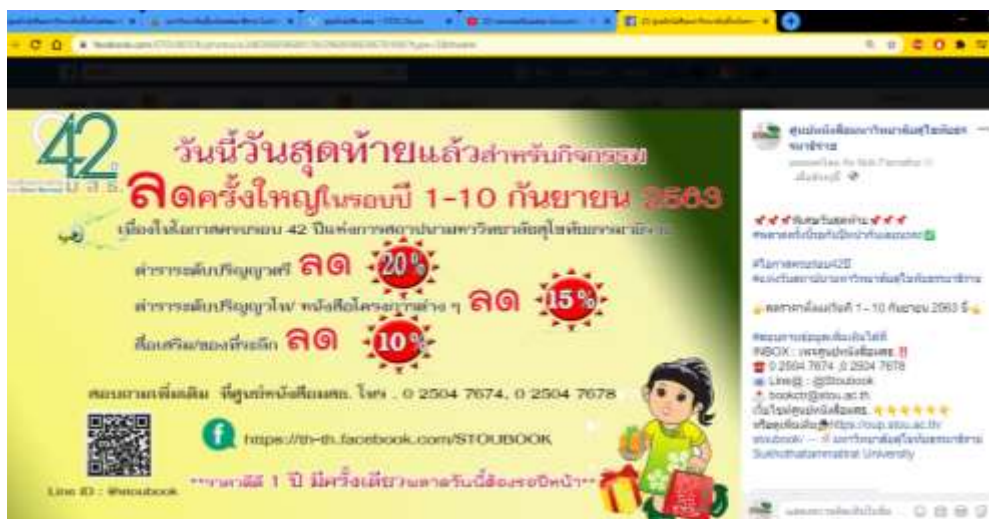
10. หลังจากคลิก โปสต์ แล้วที่หน้าเพจ จะแสดงผล ดังภาพ



11. กรณีต้องการให้ Banner ที่ประชาสัมพันธ์แสดงผลด้านบนสุดของเพจ หรือต้องการเน้นข้อความที่ลงประชาสัมพันธ์ ให้กดปุ่ม (จุด 3 จุด) ตรงส่วนมุมขวาบนของข้อความประชาสัมพันธ์ เพื่อเลือก ปักหมุดไว้ด้านบนสุดของเพจ ดังภาพ



12. จะได้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ที่หน้าเพจเฟซบุ๊กของคุณหนังสือ ดังภาพ

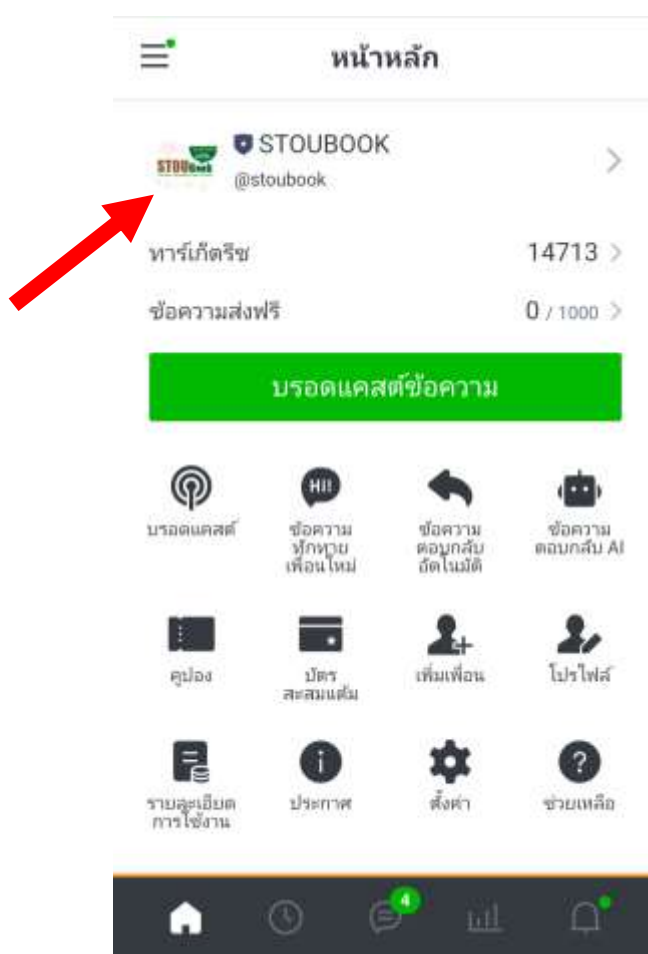


แนวปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ทาง Line Official Account (Line OA) ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

1. การ Login เพื่อเริ่มใช้งาน Line Official Account สามารถ Log in ได้ 2 ทาง
 - 1.1 การ Log in ผ่าน Application Line ที่ติดตั้งไว้แล้วบนโทรศัพท์มือถือ ดังภาพ



จะปรากฏหน้าต่าง ให้เข้าสู่ระบบ Line Official Account ของศูนย์หนังสือมสธ. สำหรับใช้งานในระบบ ดังภาพ



1.2 การ Log in ผ่านคอมพิวเตอร์ ทั้ง Desktop หรือ Notebook ไปที่ เว็บไซต์ <https://account.line.biz/login> เพื่อทำการ Log in เข้า Line Business ID ให้คลิกปุ่มสีเขียว เพื่อ เข้าสู่ระบบด้วยบัญชีไลน์ (Log in with Line Account) ดังภาพ



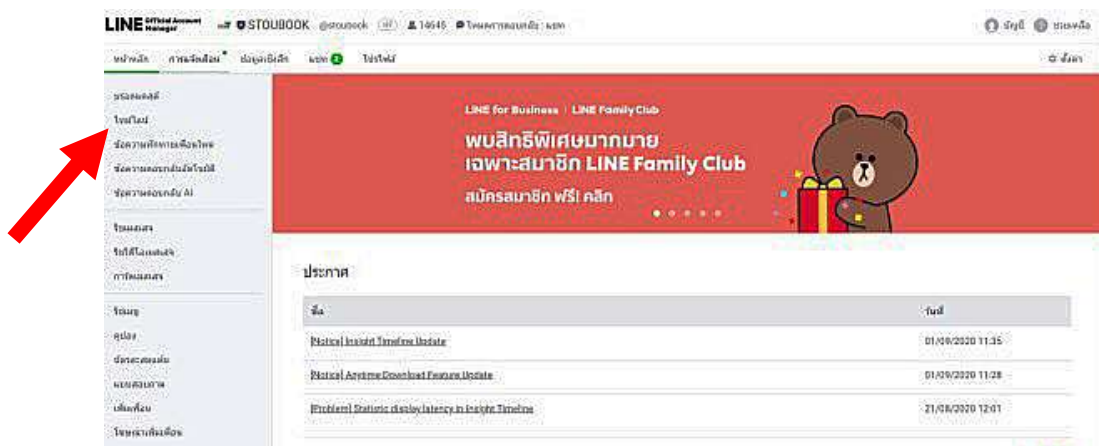
จะปรากฏหน้าต่างของ Admin เพื่อให้คลิกเข้าสู่ระบบ ดังภาพ



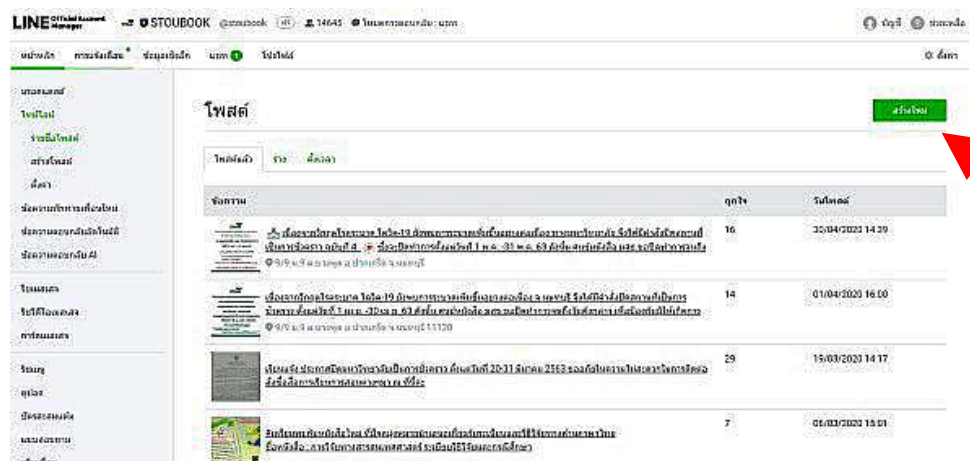
2. เมื่อเข้าสู่หน้ารายชื่อบัญชี จะมีชื่อบัญชี Line ให้เลือกใช้งาน ให้เลือก STOUBOOK เพื่อเข้าสู่หน้าแรก ของ stoubook Line Official Account ดังภาพ



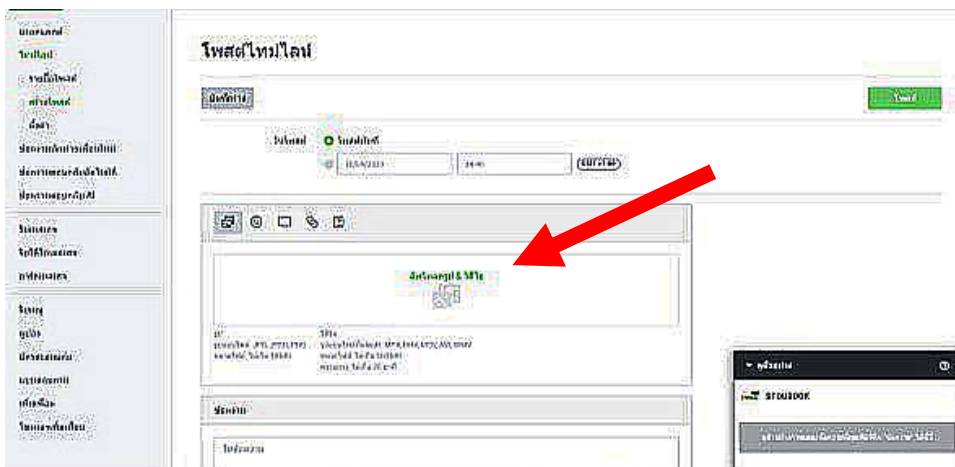
3. ที่หน้าแรกของ Line Official Account ให้คลิกที่ เมนู ไลน์ดอทคอม ดังภาพ



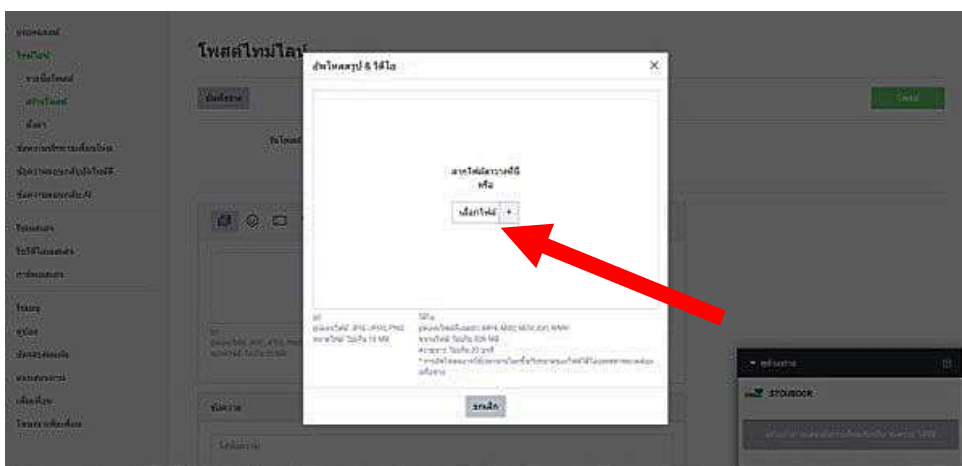
4. ที่หน้าไลน์ดอทคอม ให้คลิกที่ปุ่ม “สร้างใหม่” สีเขียวทางมุมด้านขวาเพื่อเข้าสู่หน้า โพสต์ไลน์ดอทคอม ดังภาพ



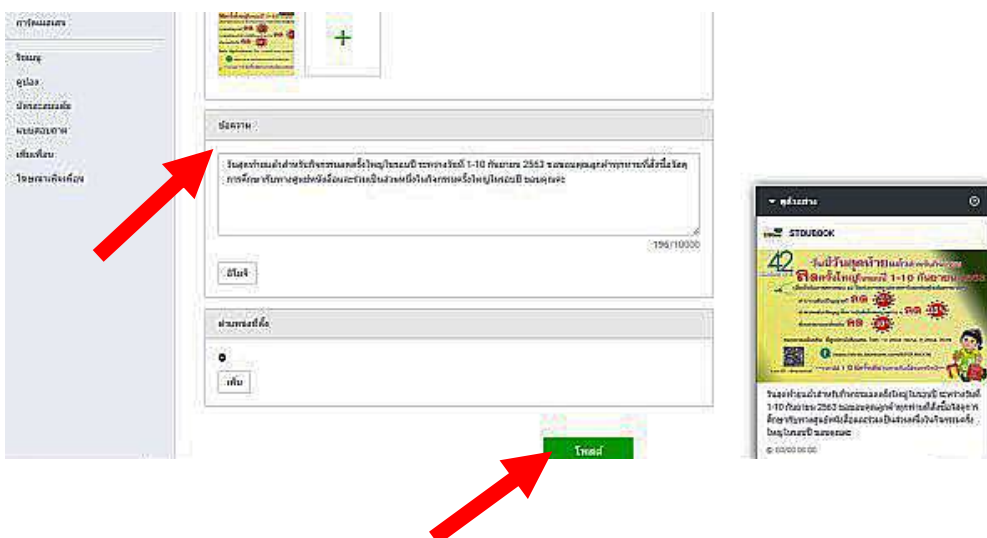
5. ที่หน้าโพสต์ใหม่ไลน์ บริเวณช่องกลางในตาราง ให้คลิกเลือก อัปโหลดรูป/วิดีโอ ดังภาพ



6. จากนั้นให้เลือกไฟล์ภาพ /Banner ที่สร้างด้วยโปรแกรม Adobe Photoshop ซึ่งได้บันทึกไว้ในเครื่องแล้ว ดังภาพ



7. ที่ช่องข้อความ ให้พิมพ์ข้อความประชาสัมพันธ์ที่ต้องการ เสร็จแล้วให้คลิกปุ่ม โพสต์ ดังภาพ



8. เมื่อคลิกที่ปุ่ม โปสต์ สีเขียว จะปรากฏหน้าต่างแสดงภาพ/Banner พร้อมข้อความประชาสัมพันธ์ที่เราบันทึกไว้ ดังภาพ

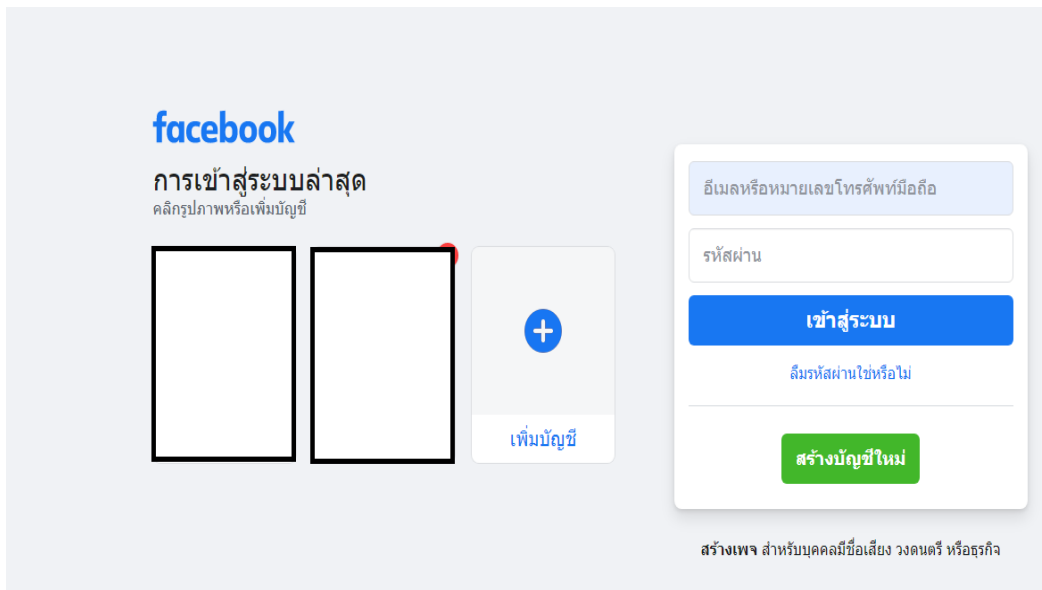


9. ซึ่งข้อความและภาพที่เราโพสต์จะไปปรากฏในหน้าฟีดข่าวของลูกค้าหรือผู้ติดตามไลน์ของศูนย์หนังสือ มสธ. ดังภาพ

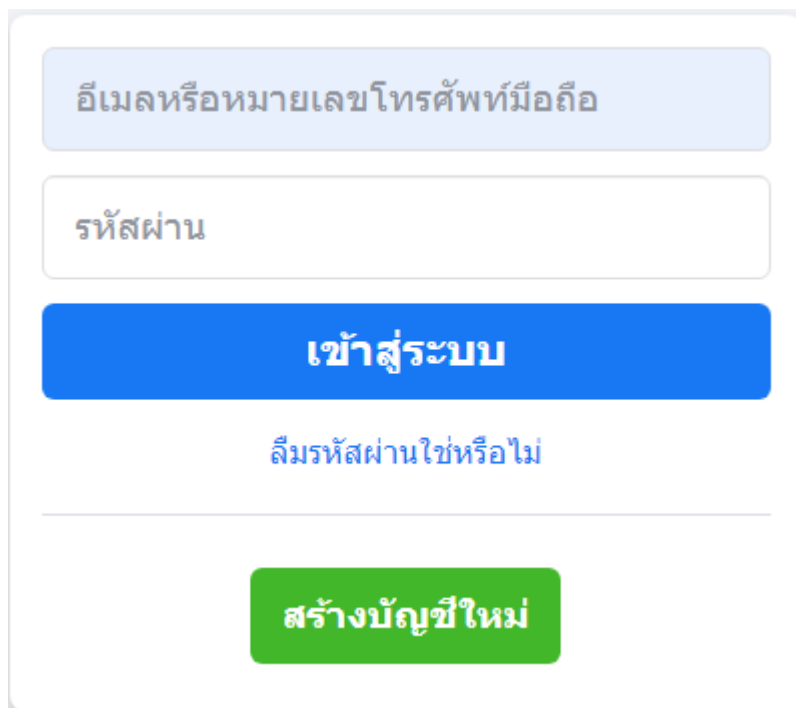


วิธีตอบลูกค้าผ่านทาง INBOX Facebook Fanpage

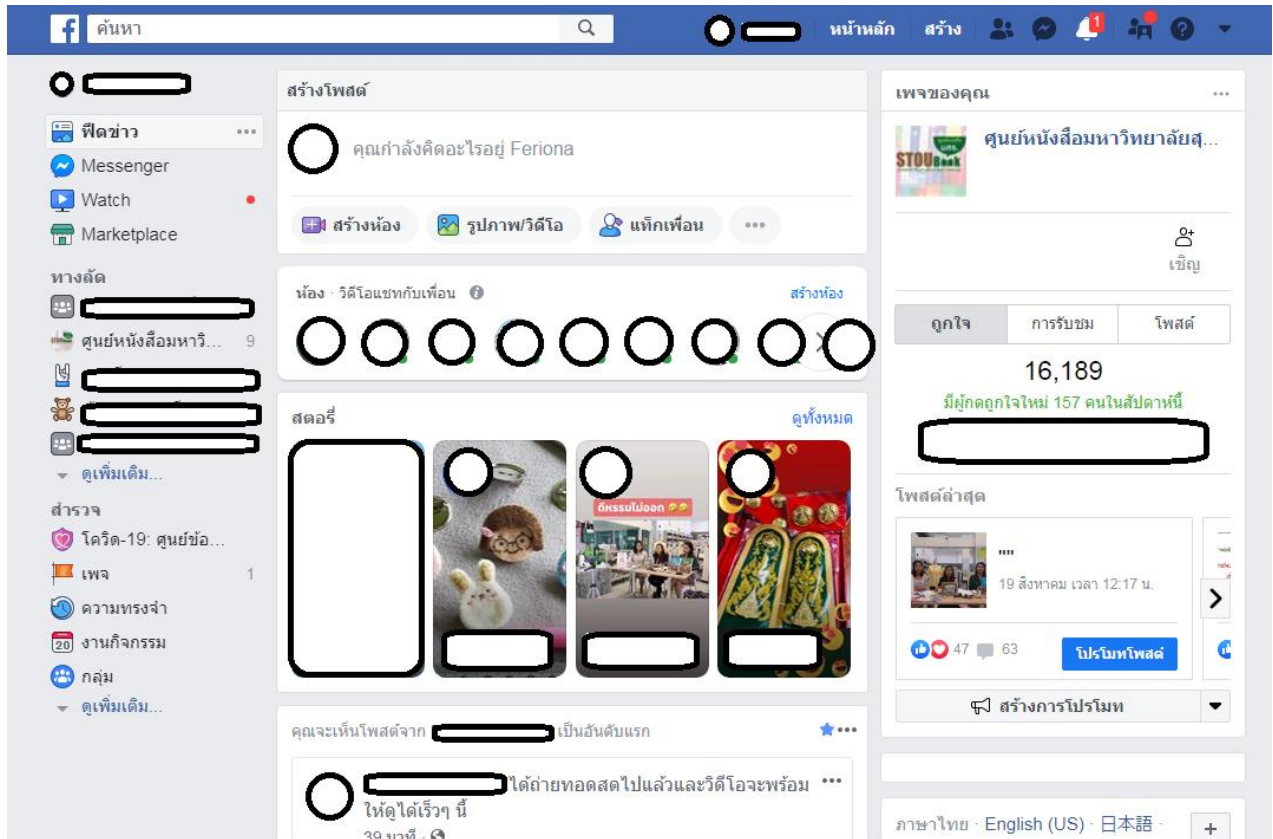
1. เข้าไปที่เว็บไซต์ www.facebook.com



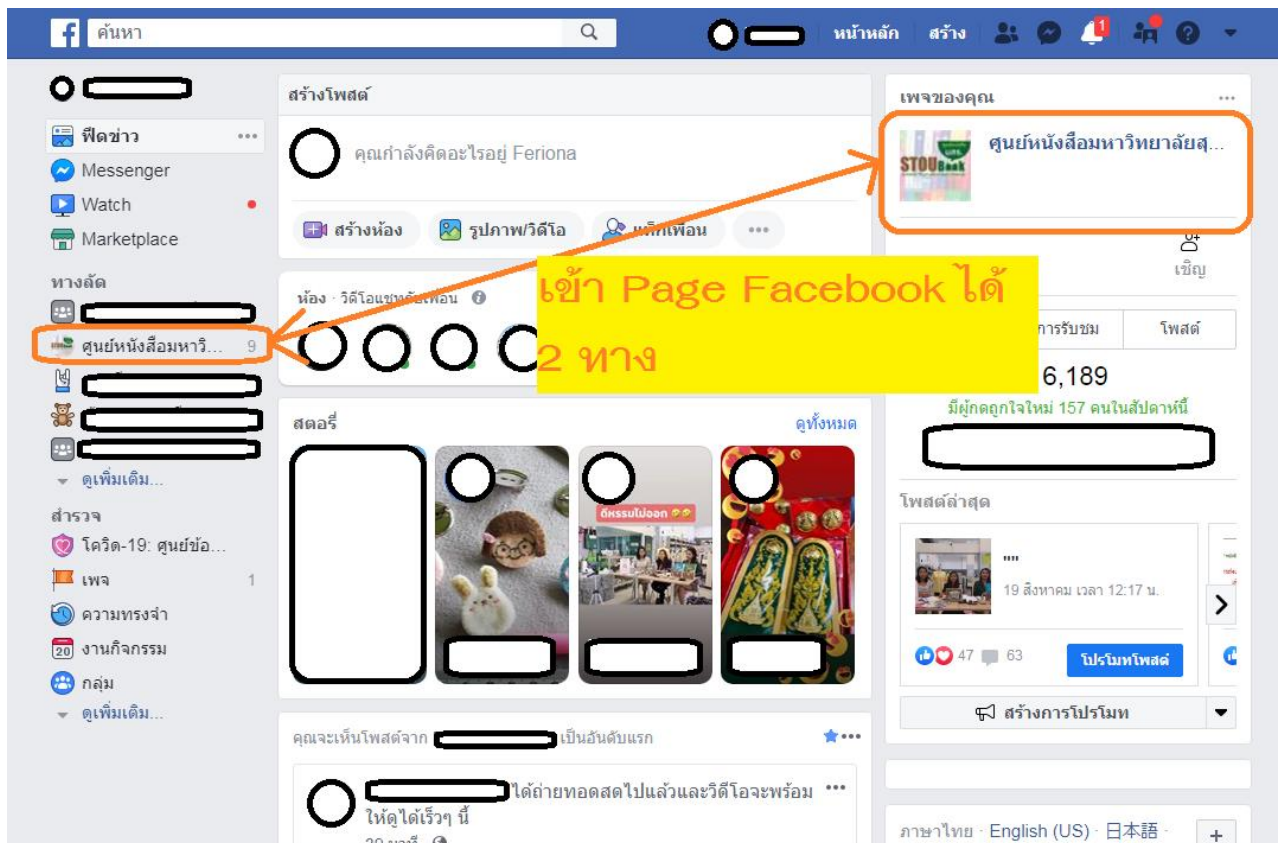
2. เข้าสู่ระบบด้วย facebook ส่วนตัวก่อน โดยการกรอกอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ และกรอกรหัสผ่าน จากนั้นกดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”



3. หน้าต่างหลักของ Facebook จะเป็นประมาณนี้



4. คลิกเข้า Facebook Fanpage ได้ 2 จุดตามรูป



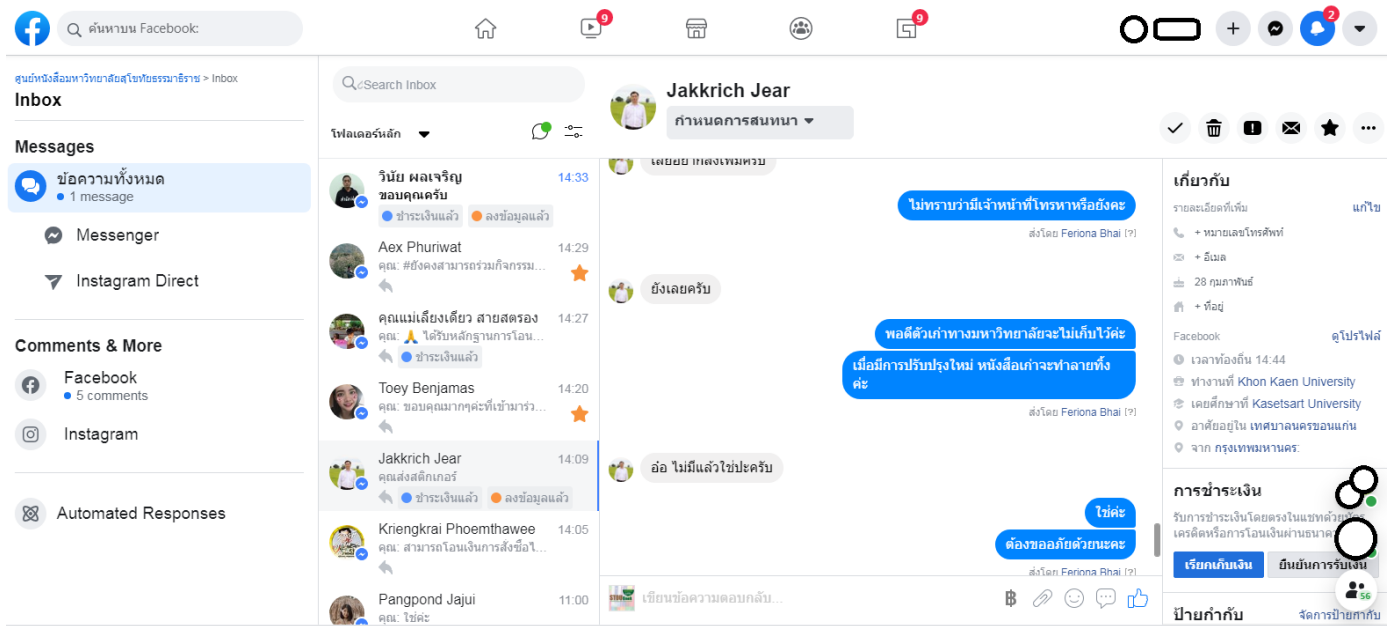
5. หน้าหลักของ Facebook Fanpage จะเป็นแบบนี้



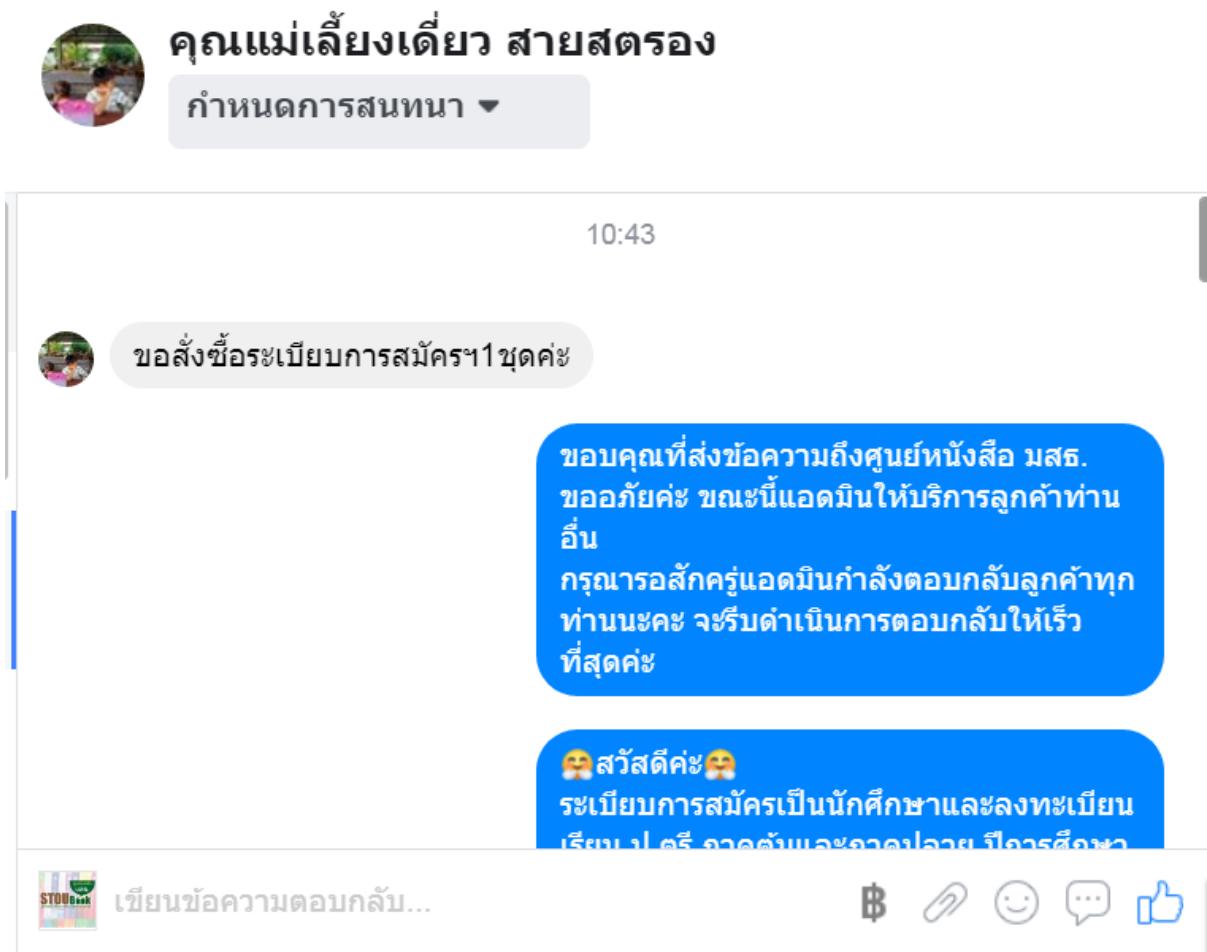
6. จากนั้นคลิกไปที่ “กล่องข้อความ” ด้านบนของหน้า



7. หน้าต่างของการแชทแบบ 1-ต่อ-1 จะเป็นแบบนี้



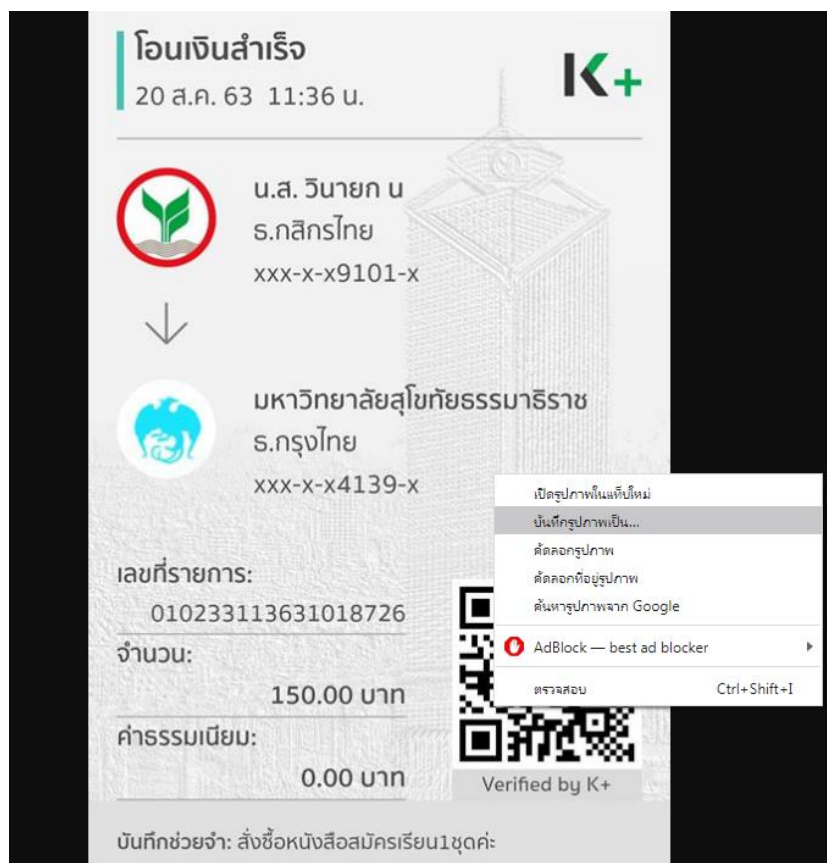
8. พิมพ์ตอบแชทลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย หรือต้องการสั่งซื้อสินค้า



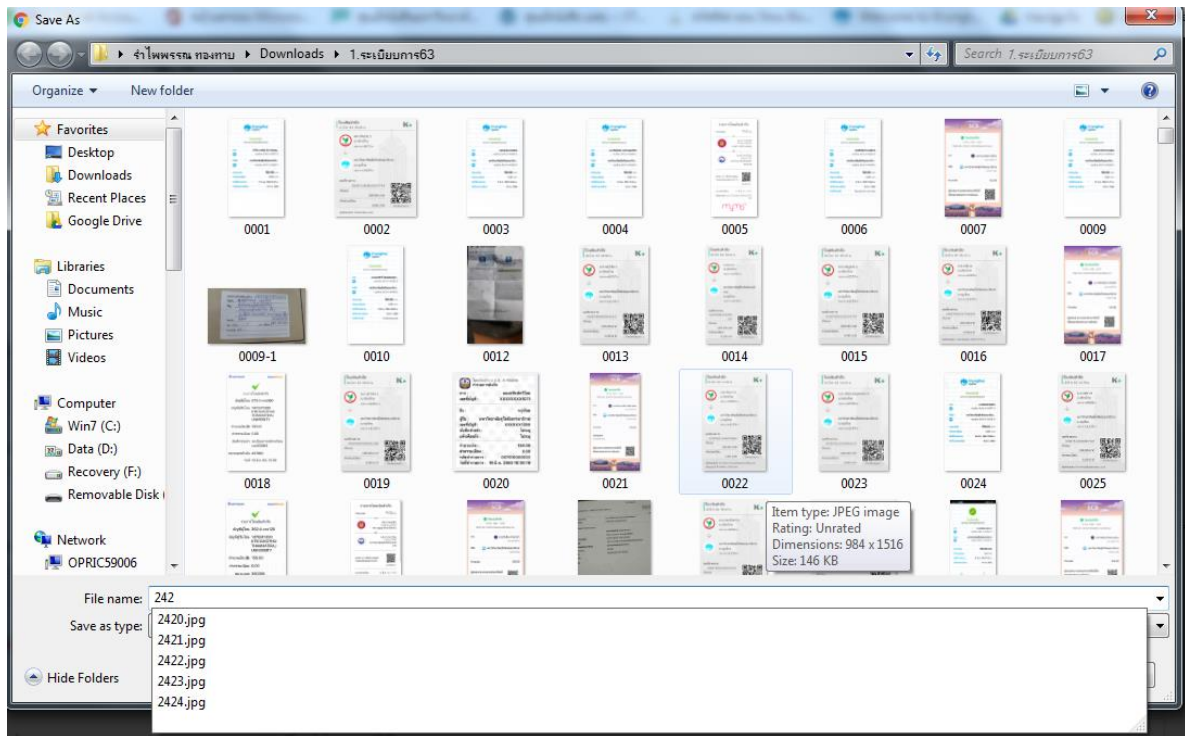
9. หากมีการส่งหลักฐานการโอนและชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรในการจัดส่งเรียบร้อยแล้ว ให้ เซฟหลักฐานการโอนไปไว้ในเครื่องคอม(โดยกำหนดชื่อ Folder ที่เข้าใจง่าย) โดยคลิกที่รูปภาพให้มันขยายใหญ่ขึ้นมา



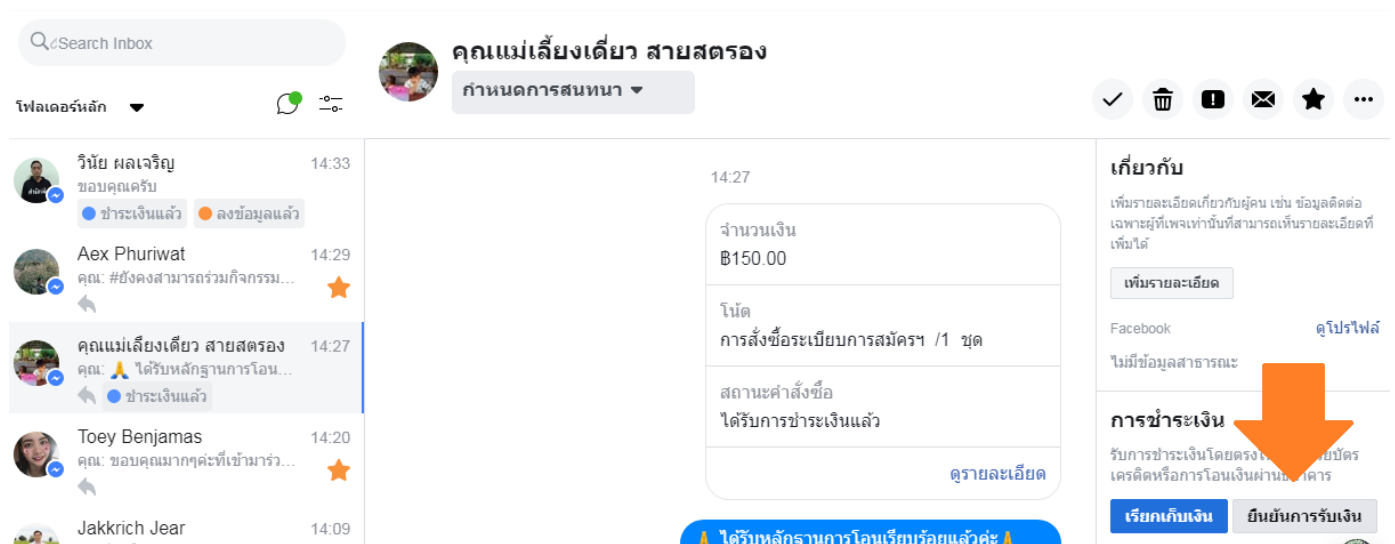
10. เมื่อรูปขยายจากนั้นคลิกขวาที่รูป เลือkBนที่รูปภาพเป็น....



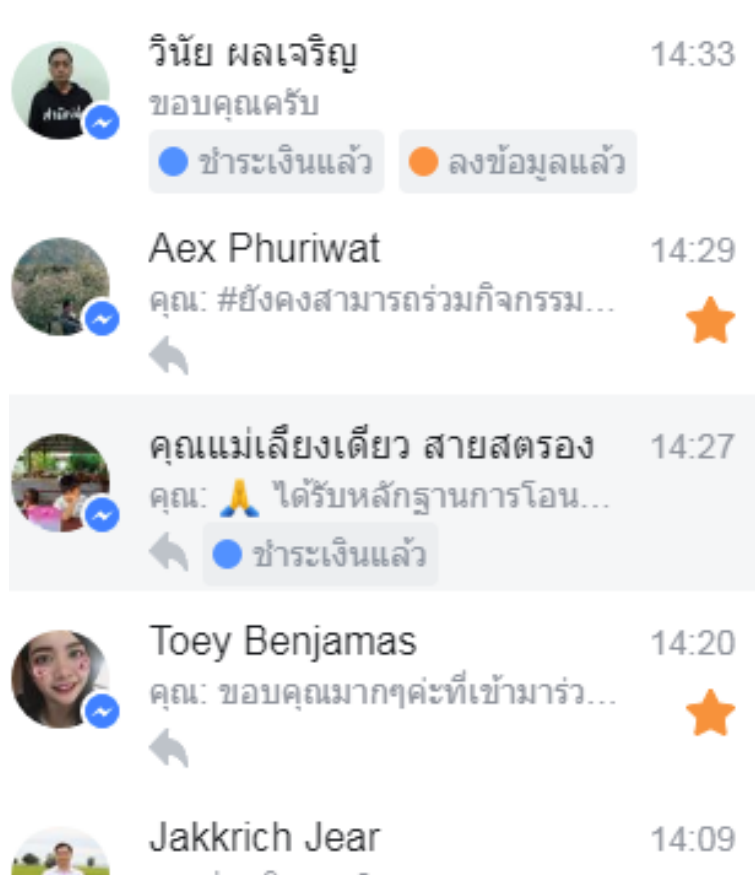
11. ไปที่ Folder ที่เราตั้งไว้ ตั้งชื่อหลักฐานเป็นเลขรันล่าสุดไปเรื่อยๆจนกว่าจะจบปีงบประมาณ หรือจบการจำหน่ายระเบียบการในปีนั้นๆ



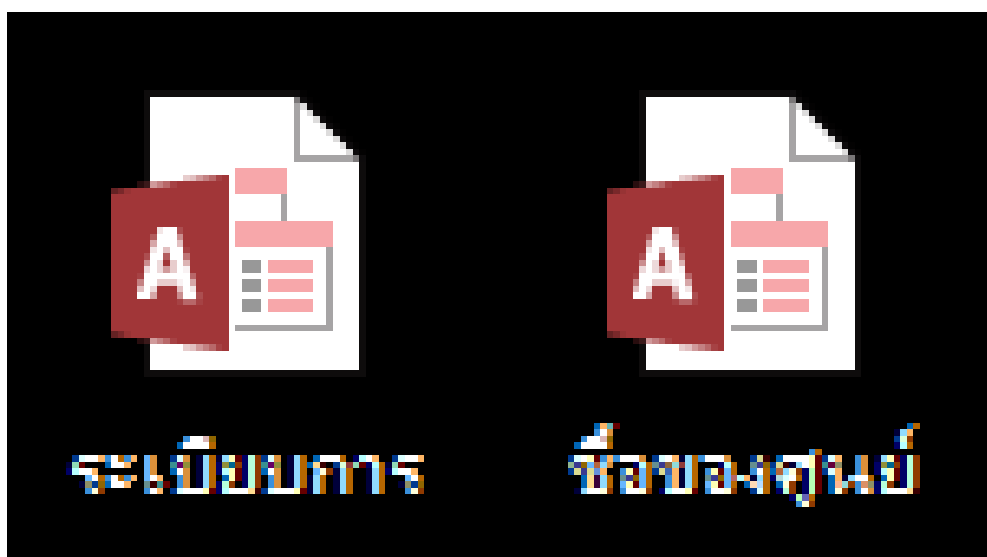
12. เมื่อบันทึกเสร็จแล้ว ให้คลิก “ยืนยันการชำระเงิน” ช่องขวามือ แต่บางครั้งทาง Facebook จะมีกล่องหน้าต่างอัตโนมัติขึ้นมาให้ ให้คลิก “ยืนยันการชำระเงิน” เช่นเดียวกัน



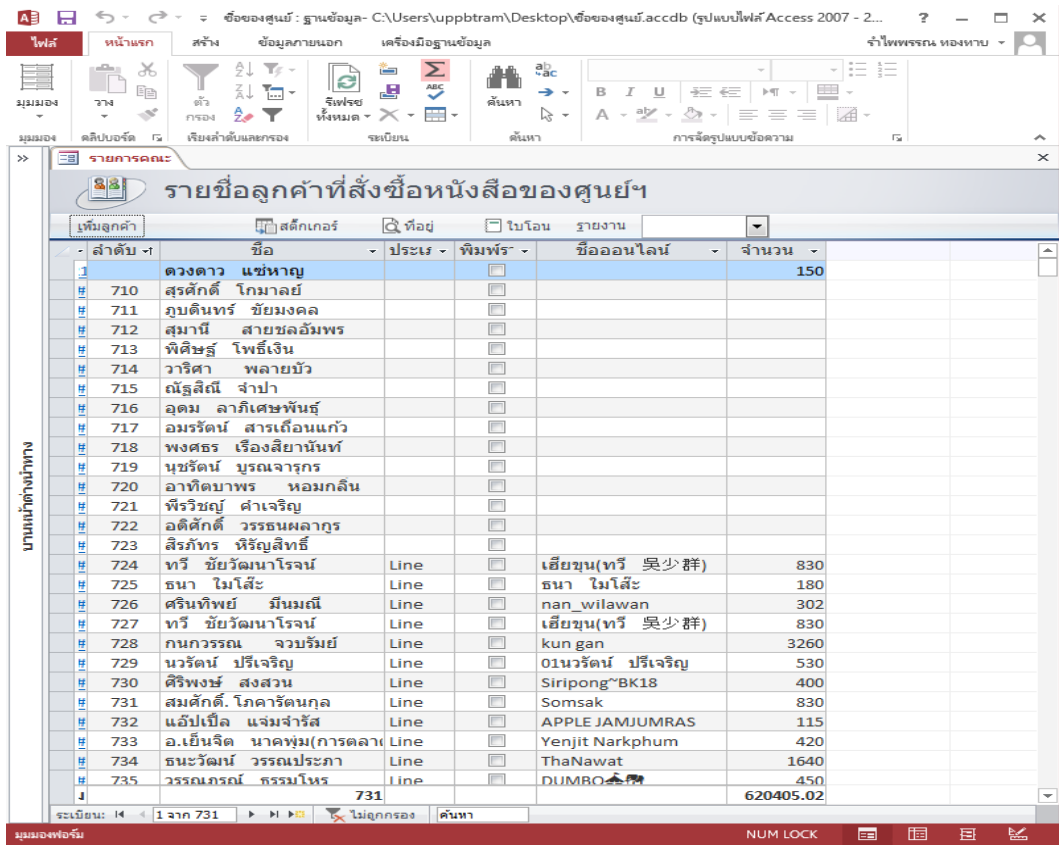
13. เมื่อกดแล้วจะมีสัญลักษณ์ว่าลูกค้าคนนี้ได้ทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว แจ้งให้ทราบ



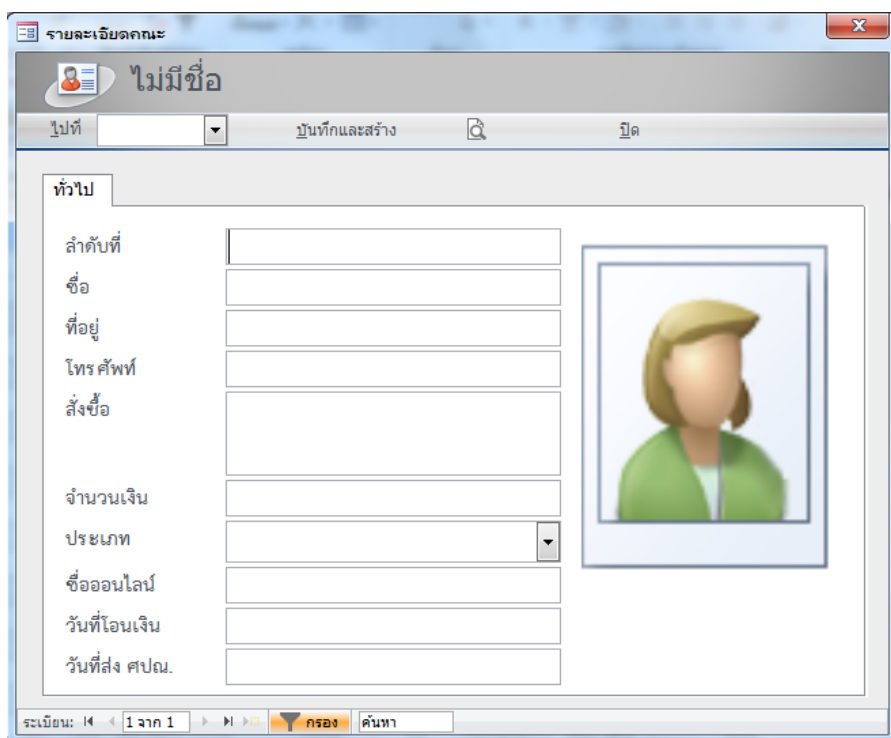
14. เมื่อบันทึกหลักฐานการโอนแล้ว นำข้อมูลรายละเอียดลูกค้า ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ในการจัดส่งสินค้า รูปภาพหลักฐานการโอน ไปใส่ในระบบฐานข้อมูลของโปรแกรม Microsoft Access ทำไฟล์ไว้ 2 ไฟล์ แยกไว้เพื่อให้ดูยอดแต่ละประเภทให้ชัดเจน และป้องกันการซ้ำของข้อมูลได้เบื้องต้น ไฟล์ชื่อ “ระเบียบการ” เป็นการซื้อระเบียบการรับสมัครของสำนักทะเบียน ไฟล์ชื่อ “ชื่อของศูนย์ฯ” เป็นการซื้อของของฝ่ายเผยแพร่ฯ ให้ดูว่าลูกค้าสั่งซื้ออะไรมา ให้แยกตามไฟล์ที่กำหนดไว้



15. หน้าตาของโปรแกรมฐานข้อมูลจะเป็นดังนี้



16. คลิกที่ปุ่ม “เพิ่มลูกค้า” ที่มุมซ้าย จะมีหน้าต่างขึ้นมา ให้ copy ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดใส่ลงไป ลำดับที่(คือเลขรันจะต้องลงให้ตรงกับการตั้งชื่อตอนบันทึกข้อมูลของไฟล์รูปภาพหลักฐานการโอน ข้อที่ 11.) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร รายการสั่งซื้อ จำนวนเงิน ประเภท(Facebook หรือLine หรืออื่นๆ) ชื่อที่ใช้ในการใช้ในสื่อออนไลน์ วันที่โอนเงิน(ดูในหลักฐานการโอน) คลิกที่รูปเพื่อแนบรูปภาพหลักฐานการโอน จากนั้นกดปิด



15. ก็จะมีรายชื่อลูกค้าที่เพิ่งใส่เข้าไปปรากฏออกมาที่ฐานข้อมูลรวม

#	1410	สุนิสา จันทร์โต	Line	<input type="checkbox"/>	PP	480
#	1411	ปรีชา สุดเสนาหา	Line	<input type="checkbox"/>	Yun	450
#	1412	อาชานะ สังขนิคย์	Line	<input type="checkbox"/>	๖๖ Nutt ๖๖	195
#	1413	เบญจมินทร์ อภิวิมลลักษ	Line	<input type="checkbox"/>	Benjamin	330
#	1414	พรไพลิน กุลชัยมงคล	Line	<input type="checkbox"/>	PL ¥	400
#	1415	ภูเบศ นิลามตร	Line	<input type="checkbox"/>	Covid-19	330
#	1416	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ	fb	<input type="checkbox"/>	Nhoom Pongsatorn	1580
#	1417	นาวิน เพิ่มดี	fb	<input type="checkbox"/>	Nampu	746
*				<input type="checkbox"/>		

ระเบียบ: 731 จาก 731 ไม่ถูกกรอง ค้นหา

ฟอรม NUM LOCK FILTERED

16. เมื่อสิ้นวัน และรวบรวมรายชื่อลูกค้าทั้งวันมาได้แล้ว ให้ติ๊กถูกที่ช่องรายการเพื่อทำการพิมพ์เฉพาะลูกค้าที่ซื้อในวันนั้นๆ

#	1416	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ	fb	<input type="checkbox"/>	Nhoom Pongsatorn	1580
#	1417	นาวิน เพิ่มดี	fb	<input checked="" type="checkbox"/>	Nampu	746
*				<input type="checkbox"/>		

ระเบียบ: 731 จาก 731 ไม่ถูกกรอง ค้นหา

ฟอรม NUM LOCK FILTERED

17. เมื่อเลือกลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ไปที่ปุ่ม “ที่อยู่” เพื่อพิมพ์รายละเอียดลูกค้า และกดพิมพ์ เมื่อพิมพ์แล้ว ไปที่ปุ่ม “ใบโอน” เพื่อพิมพ์หลักฐานการโอนของลูกค้า และขั้นตอนสุดท้ายไปที่ปุ่ม “สติ๊กเกอร์” เพื่อพิมพ์ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ลูกค้าลงใน สติ๊กเกอร์ที่อยู่(ไม่ต้องเขียน)

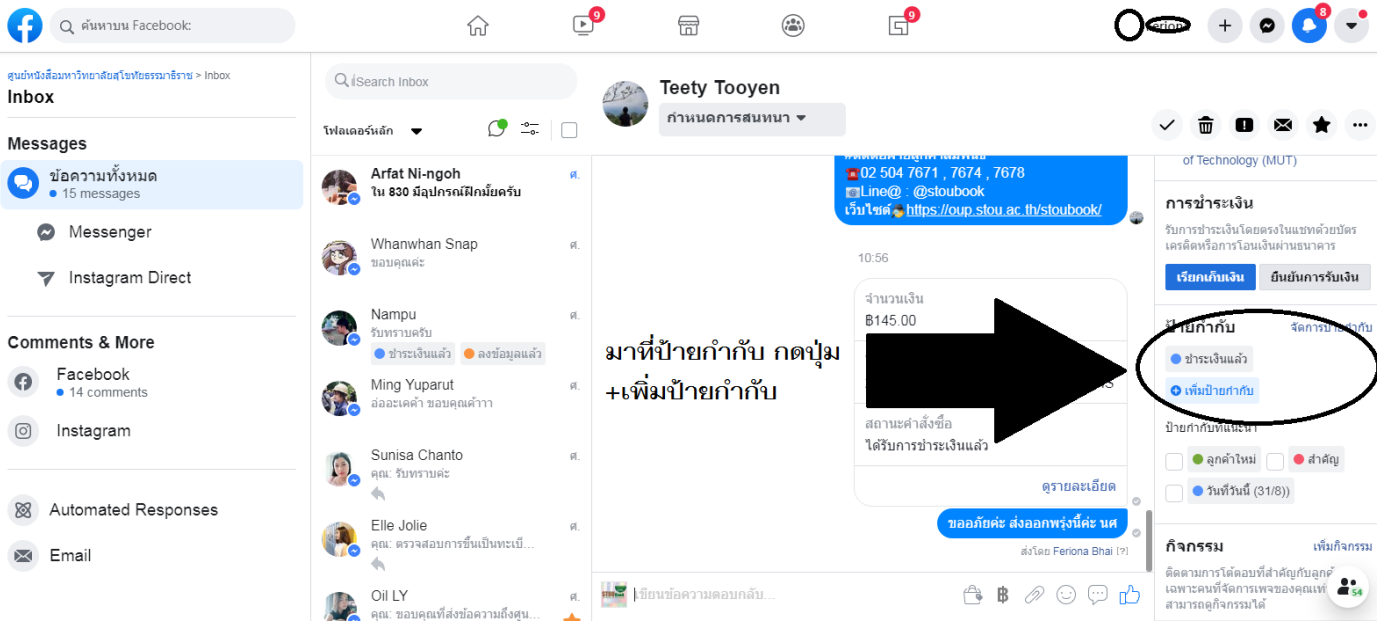
รายการคณะ

รายชื่อลูกค้าที่สั่งซื้อหนังสือของคุณฯ

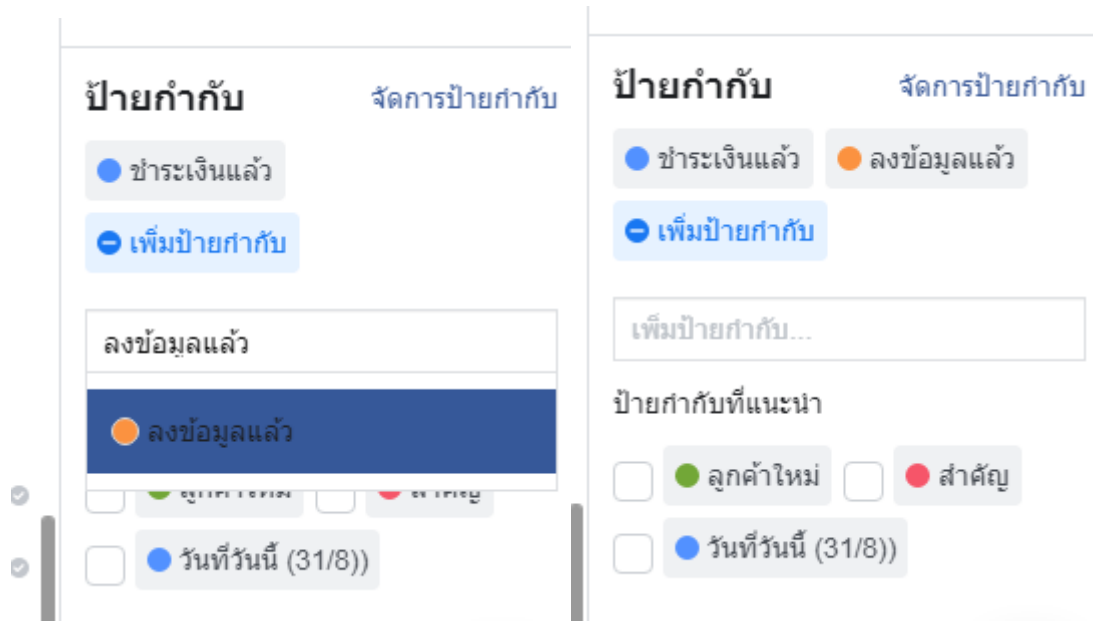
เพิ่มลูกค้า สติ๊กเกอร์ ที่อยู่ ใบโอน รายงาน

ลำดับ	ชื่อ	ประเภ	พิมพ์ร	ชื่อออนไลน์	จำนวน	
#	1393	นงคราญ สารวงศ์	Line	<input type="checkbox"/>	HnuLek	230

18. กลับมาที่หน้า facebook fanpage ศูนย์หนังสือ มสธ. ไปที่ช่องป้ายกำกับ กดปุ่ม “+เพิ่มป้ายกำกับ”



19. พิมพ์คำว่า “ลงข้อมูลแล้ว” แล้วกด Enter เพื่อให้รู้ว่าลูกค้าคนนี้ได้ดำเนินการลงข้อมูลในฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ป้องกันการสับสน

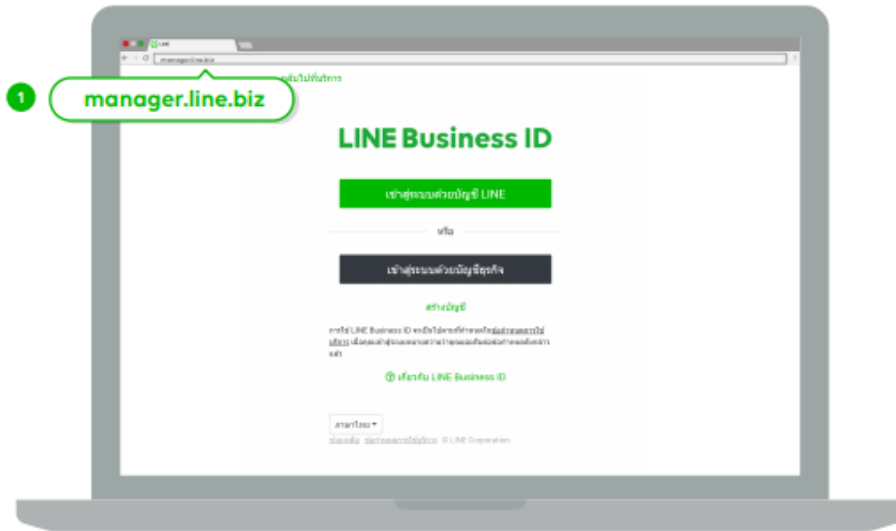


20. นำเอกสารที่พิมพ์มาจับเข้าชุดด้วยกัน และนำไปเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จต่อไป

วิธีตอบลูกค้าผ่านทาง Line OA

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ manager.line.biz (LINE Official Account Manager)

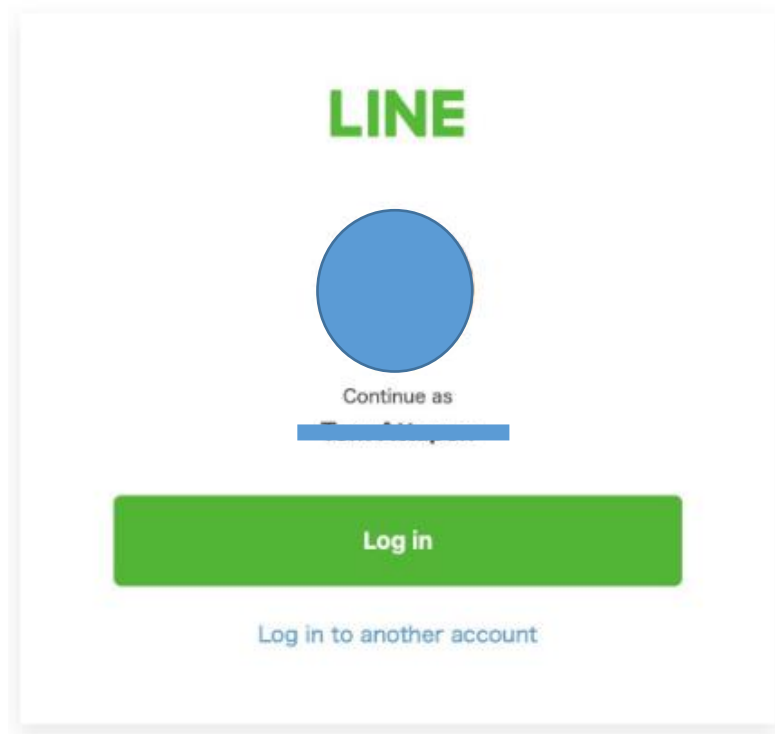
*แนะนำให้ใช้ Google Chrome



2. ไปที่ “เข้าสู่ระบบด้วยบัญชี LINE” โดยล็อกอินด้วยบัญชี LINE ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันได้ แต่ต้องมีการลงทะเบียนอีเมลไว้ในไลน์ส่วนตัว



3. จากนั้นไปที่ปุ่ม “Log in”



4. เมื่อกดปุ่ม “Log in” จะไปหน้าที่แสดงว่าเราเป็นแอดมินที่บัญชีไหนบ้าง จากนั้นไปที่ STOUBOOK


LINE Official Account Manager บัญชี

บัญชี กลุ่ม ตั้งค่า

รายชื่อบัญชี

รายชื่อบัญชี

บัญชี (1)

ชื่อบัญชี	จำนวนเพื่อน	หน้าที่	แพ็คเกจ
 STOUBOOK	14,067	แอดมิน	ฟรี

< 1 >

5. หน้าต่างหลักของ LINE Official Account จะเป็นประมาณนี้

ชื่อ	วันที่
[Notice]การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการสมัครบัญชีรับรอง	07/08/2020 10:03
[Notice] Condition Change in Verified Account Operation	07/08/2020 10:02
[Notice] Rich Menu Spec Change Notice	31/07/2020 14:57

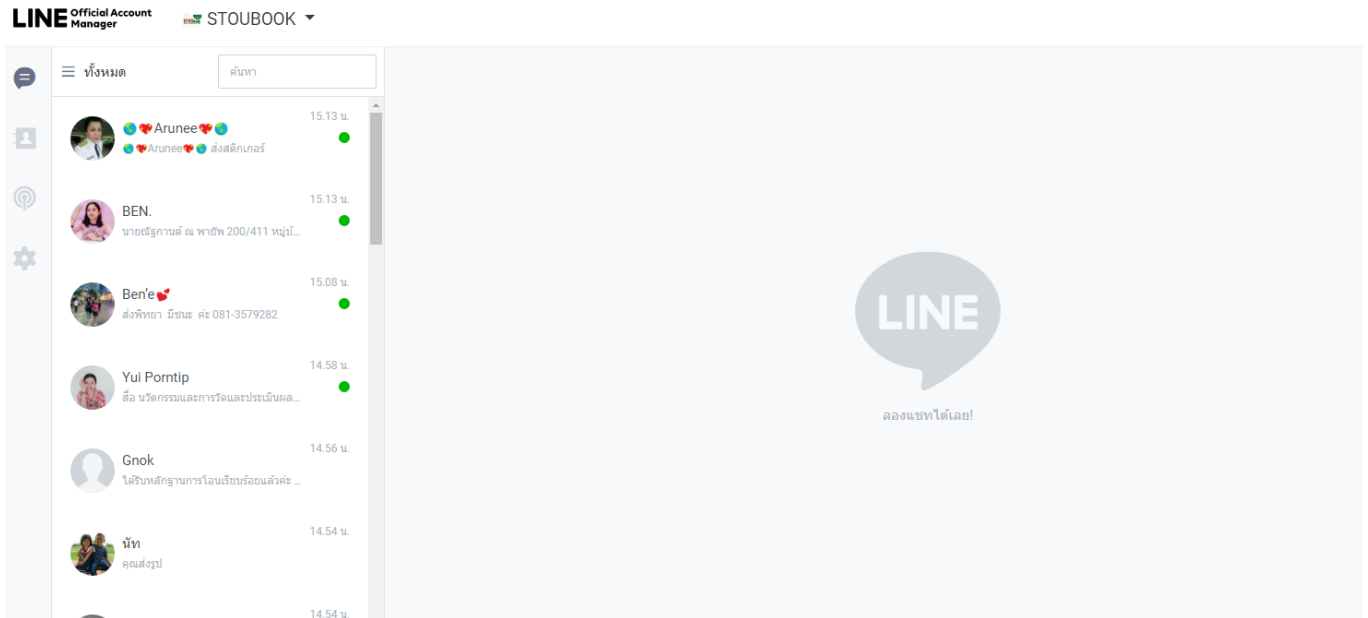
6. หากต้องการแชทแบบ 1-ต่อ-1 ให้เลือกที่แถบ แชท โดยต้องใช้งานผ่าน Google Chrome ถึงจะใช้ฟีเจอร์นี้ได้

LINE for Business | LINE Family Club

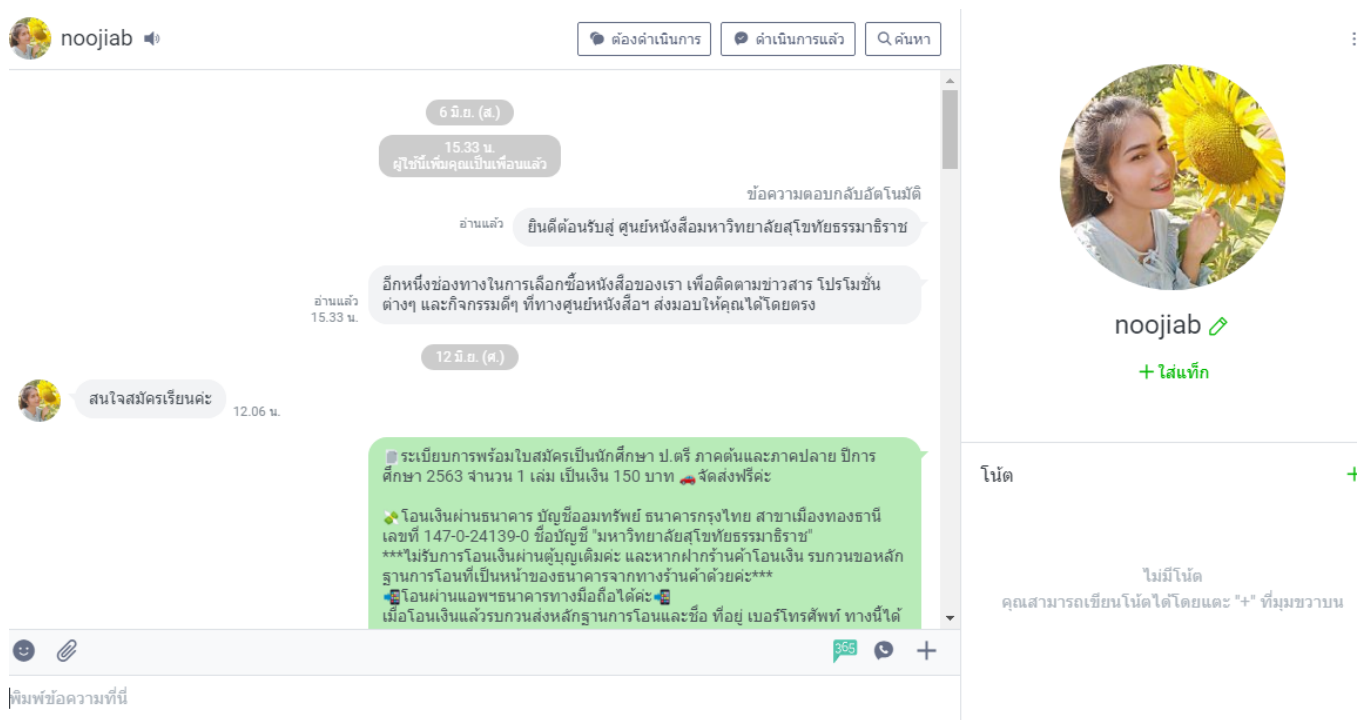
พบสิทธิพิเศษมากมาย เฉพาะสมาชิก LINE Fam

สมัครสมาชิก ฟรี! คลิก

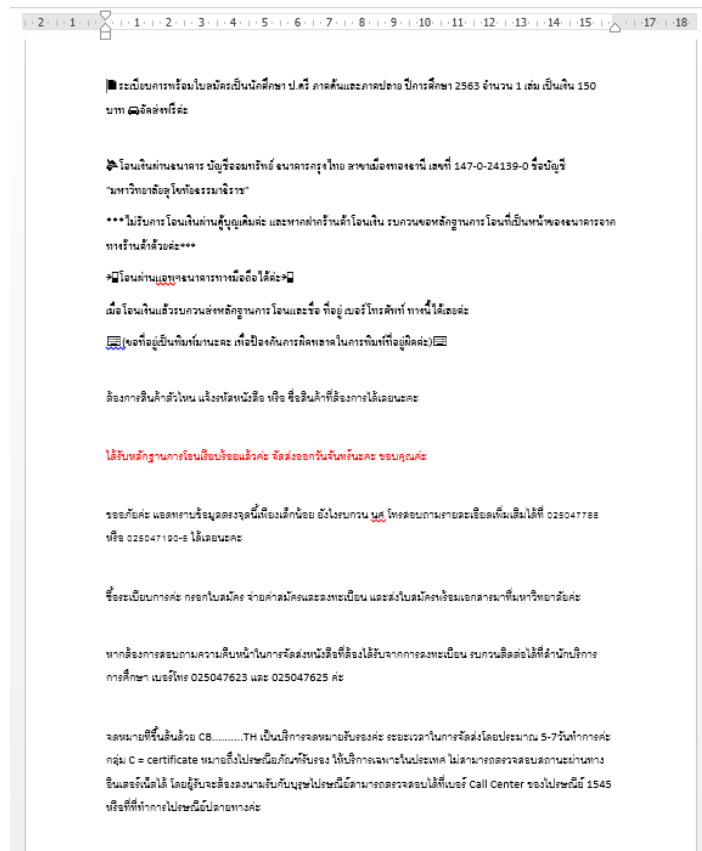
7. หน้าต่างของการแชทแบบ 1-ต่อ-1 จะเป็นแบบนี้



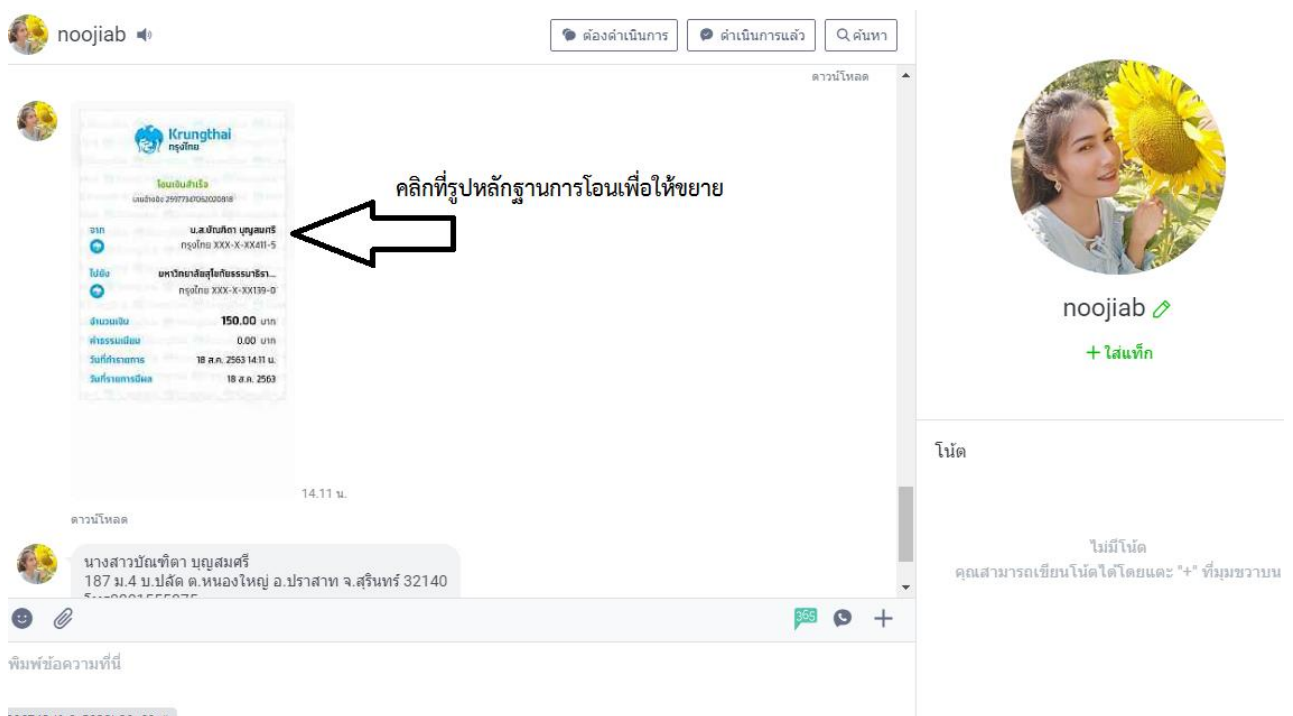
8. พิมพ์ตอบแชทลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย หรือต้องการสั่งซื้อสินค้า



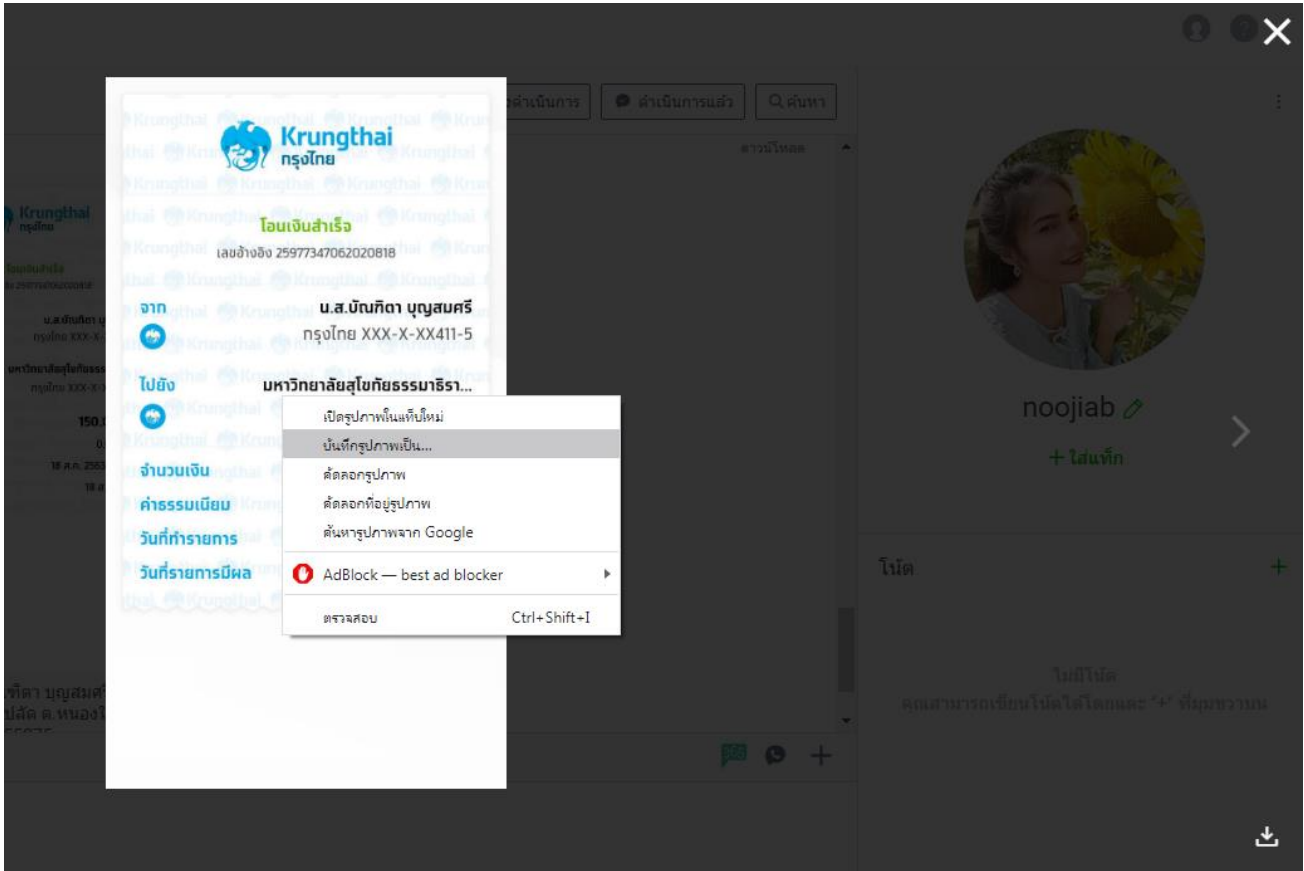
Trick: มีการพิมพ์ข้อความการตอบคำถามลูกค้าทิ้งไว้ใน Microsoft word หรือ Notepad ตามที่ถนัด ที่มีการถามคำถามซ้ำๆเดิมๆ บ่อยๆ ให้ copy ข้อความเหล่านี้ตอบได้เลย เพื่อให้ไวต่อการตอบคำถาม ไม่ต้องพิมพ์ซ้ำหลายๆรอบ



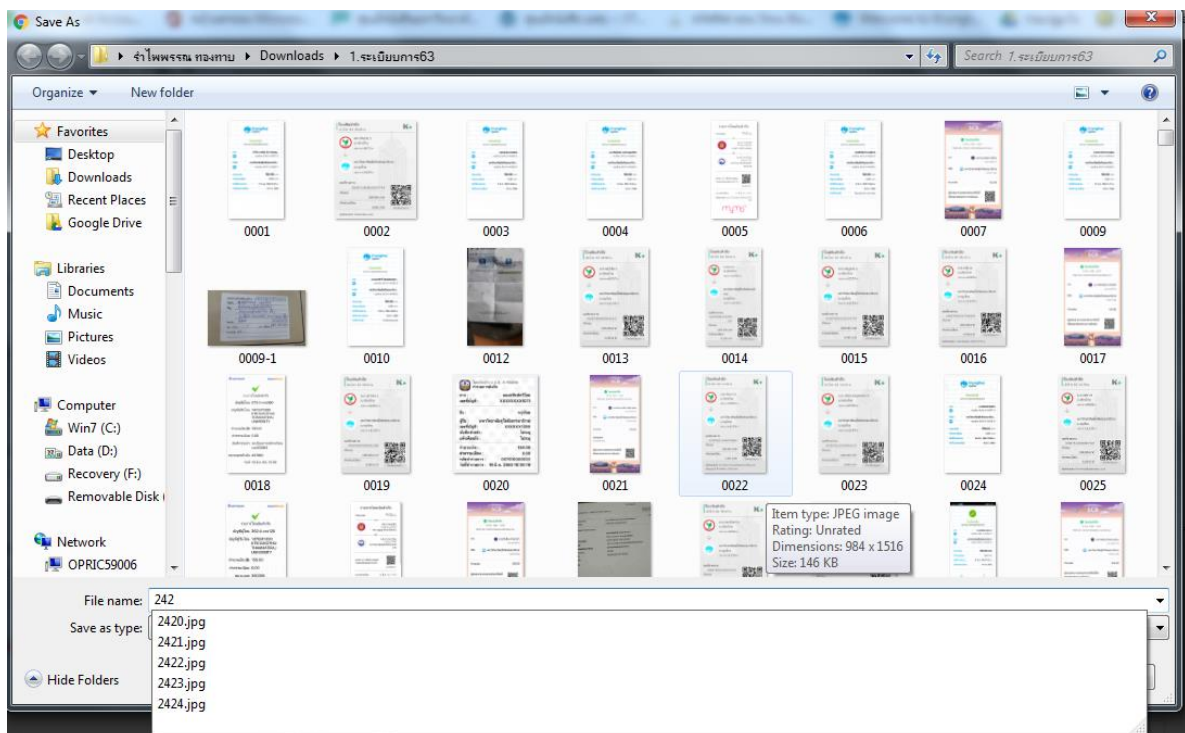
9. หากมีการส่งหลักฐานการโอนและชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรในการจัดส่งเรียบร้อยแล้ว ให้ เซฟหลักฐานการโอนไว้ในเครื่องคอม(โดยกำหนดชื่อ Folder ที่เข้าใจง่าย) โดยคลิกที่รูปภาพให้มันขยายใหญ่ขึ้นมา



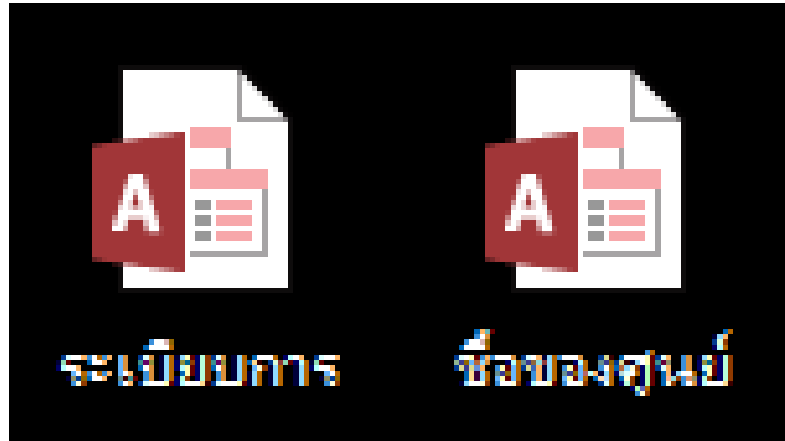
10. เมื่อรูปขยายจากนั้นคลิกขวาที่รูป เลือกบันทึกรูปภาพเป็น....



11. ไปที่ Folder ที่เราตั้งไว้ ตั้งชื่อหลักฐานเป็นเลขรันล่าสุดไปเรื่อยๆจนกว่าจะจบปีงบประมาณ หรือจบการจำหน่ายระเบียบการในปีนั้นๆ



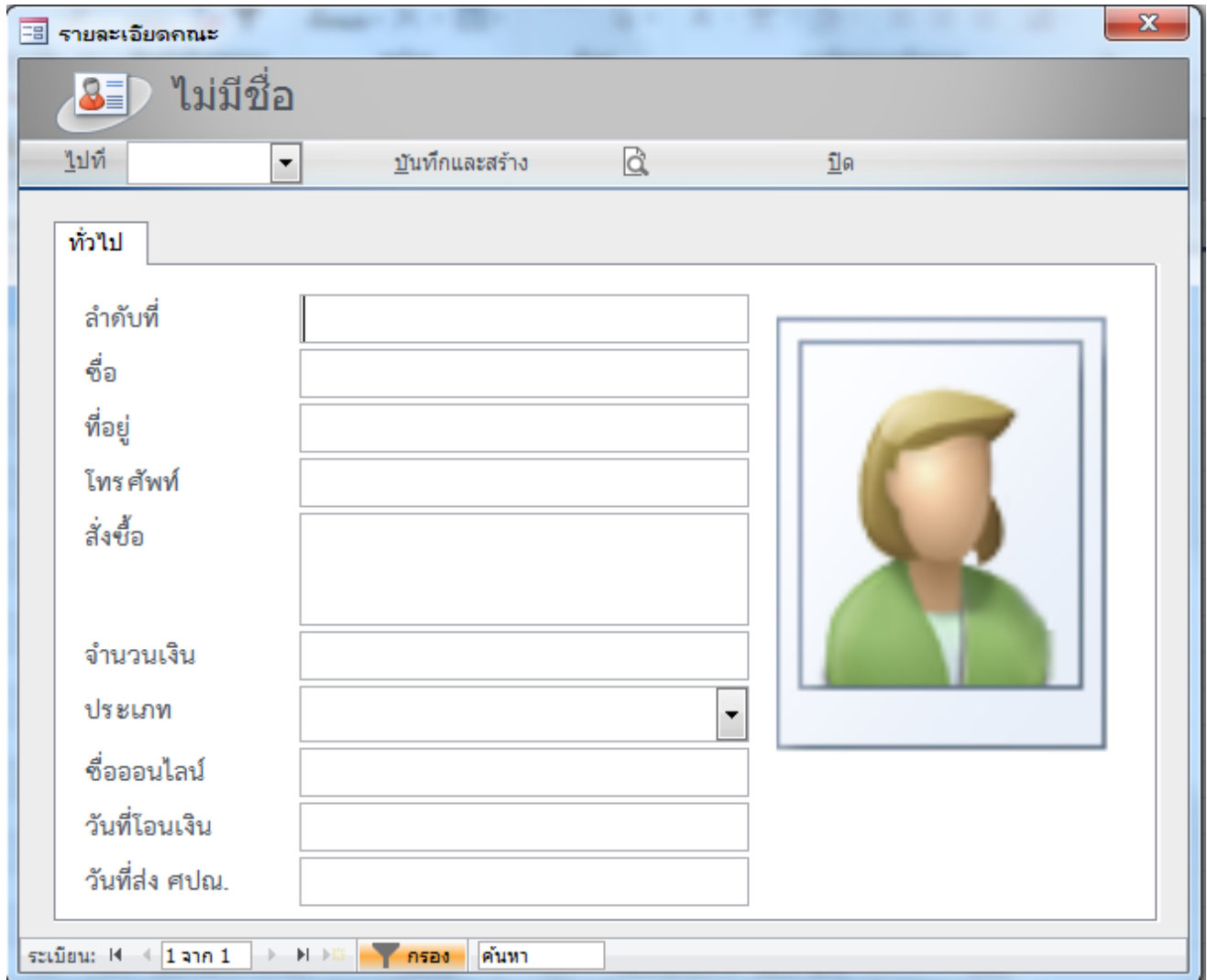
12. เมื่อบันทึกหลักฐานการโอนแล้ว นำข้อมูลรายละเอียดลูกค้า ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ในการจัดส่งสินค้า รูปภาพหลักฐานการโอน ไปใส่ในระบบฐานข้อมูลของโปรแกรม Microsoft Access ทำไฟล์ไว้ 2 ไฟล์ แยกไว้เพื่อให้ดูยอดแต่ละประเภทให้ชัดเจน และป้องกันการซ้ำของข้อมูลได้เบื้องต้น ไฟล์ชื่อ “ระเบียบการ” เป็นการซื้อระเบียบการรับสมัครของสำนักทะเบียน ไฟล์ชื่อ “ชื่อของศูนย์ฯ” เป็นการซื้อของของฝ่ายเผยแพร่ฯ ให้ดูว่าลูกค้าสั่งซื้ออะไรมา ให้แยกตามไฟล์ที่กำหนดไว้



13. หน้าตาของโปรแกรมฐานข้อมูลจะเป็นดังนี้

ลำดับ	ชื่อ	ประเภ	พิมพ์ร	ชื่อออนไลน์	จำนวน
	ดวงดาว แซ่หาญ		<input type="checkbox"/>		150
# 710	สุรศักดิ์ โกมลาลัย		<input type="checkbox"/>		
# 711	ภูบดินทร์ ชัยมงคล		<input type="checkbox"/>		
# 712	สุมานี สายชลอัมพร		<input type="checkbox"/>		
# 713	พิศิษฐ์ โพธิ์เงิน		<input type="checkbox"/>		
# 714	วาริตา พลายบัว		<input type="checkbox"/>		
# 715	ถวัลลีณี จำปา		<input type="checkbox"/>		
# 716	อุดม ลาภีเศษพันธ์		<input type="checkbox"/>		
# 717	อมรรัตน์ สารเกื่อนแก้ว		<input type="checkbox"/>		
# 718	พงศธร เรื่องสิยานันท์		<input type="checkbox"/>		
# 719	นุชรัตน์ บุณจารากร		<input type="checkbox"/>		
# 720	อาทิตย์เทพ หอมกลิ่น		<input type="checkbox"/>		
# 721	พีรวิษญ์ คำเจริญ		<input type="checkbox"/>		
# 722	อดิศักดิ์ วรรณผลากร		<input type="checkbox"/>		
# 723	สิริภัทร หิรัญสิทธิ์		<input type="checkbox"/>		
# 724	ทวี ชัยวัฒนาโรจน์	Line	<input type="checkbox"/>	เฮียขุน(ทวี 吳少群)	830
# 725	ธนา ไมโล๊ะ	Line	<input type="checkbox"/>	ธนา ไมโล๊ะ	180
# 726	ศรินทร์ทิพย์ มินมณี	Line	<input type="checkbox"/>	nan_wilawan	302
# 727	ทวี ชัยวัฒนาโรจน์	Line	<input type="checkbox"/>	เฮียขุน(ทวี 吳少群)	830
# 728	กนกวรรณ จวบรัมย์	Line	<input type="checkbox"/>	kun gan	3260
# 729	นวัฒน์ ปริเจริญ	Line	<input type="checkbox"/>	01นวัฒน์ ปริเจริญ	530
# 730	ศิริพงษ์ สงสวน	Line	<input type="checkbox"/>	Siripong~BK18	400
# 731	สมศักดิ์. โภคารदनกุล	Line	<input type="checkbox"/>	Somsak	830
# 732	แฉับเปิ้ล แจ่มจรัส	Line	<input type="checkbox"/>	APPLE JAMJUMRAS	115
# 733	อ.เย็นจิต นาคพุ่ม(การดลา)	Line	<input type="checkbox"/>	Yenjit Narkphum	420
# 734	ธนะวัฒน์ วรรณประภา	Line	<input type="checkbox"/>	ThaNawat	1640
# 735	วรรณภรณ์ ธรรมโนร	Line	<input type="checkbox"/>	DUMBO	450
	731				620405.02

14. คลิกที่ปุ่ม “เพิ่มลูกค้า” ที่มุมซ้าย จะมีหน้าต่างขึ้นมา ให้ copy ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดใส่ลงไป ลำดับที่(คือเลขรันจะต้องลงให้ตรงกับกรตั้งชื่อตอนบันทึกข้อมูลของไฟล์รูปภาพหลักฐานการโอน ข้อที่ 11.) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร รายการสั่งซื้อ จำนวนเงิน ประเภท(Facebook หรือLine หรืออื่นๆ) ชื่อที่ใช้ในการใช้ในสื่อออนไลน์ วันที่โอนเงิน(ดูในหลักฐานการโอน) คลิกที่รูปเพื่อแนบรูปภาพหลักฐานการโอน จากนั้นกดปิด



15. ก็จะมีรายชื่อลูกค้าที่เพิ่งใส่เข้าไปปรากฏออกมาที่ฐานข้อมูลรวม

#	1410	สุนิสา จันทรโต	Line	<input type="checkbox"/>	PP	480
#	1411	ปรีชา สุดเสนาหา	Line	<input type="checkbox"/>	Yun	450
#	1412	อาชานะ สังขนิคย์	Line	<input type="checkbox"/>	๖๑๖ Nutt ๖๑๖	195
#	1413	เบญจมินทร์ อภิวิมลลักษ	Line	<input type="checkbox"/>	Benjamin	330
#	1414	พรไพลิน กุลชัยมงคล	Line	<input type="checkbox"/>	P L ๙	400
#	1415	ภูเบศ นิลามิตร	Line	<input type="checkbox"/>	Covid-19	330
#	1416	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ	fb	<input type="checkbox"/>	Nhoom Pongsatorn	1580
#	1417	นาวิน เพิ่มดี	fb	<input type="checkbox"/>	Nampu	746
*				<input checked="" type="checkbox"/>		
จ						

ระเบียบ: 731 จาก 731 ไม่ถูกกรอง ค้นหา

ฟอรม NUM LOCK FILTERED

16. เมื่อสิ้นวัน และรวบรวมรายชื่อลูกค้าทั้งวันมาได้แล้ว ให้ติ๊กถูกที่ช่องรายการเพื่อทำการพิมพ์เฉพาะลูกค้าที่ซื้อในวันนั้นๆ

#	1416	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ	fb	<input type="checkbox"/>	Nhoom Pongsatorn	1580
#	1417	นาวิน เพิ่มดี	fb	<input checked="" type="checkbox"/>	Nampu	746
*				<input type="checkbox"/>		
J						

ระเบียบ: 731 จาก 731 ไม่ถูกรอง ค้นหา

ฟอรัม NUM LOCK FILTERED

17. เมื่อเลือกลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ไปที่ปุ่ม “ที่อยู่” เพื่อพิมพ์รายละเอียดลูกค้า และกดพิมพ์ เมื่อพิมพ์แล้ว ไปที่ปุ่ม “ใบโอน” เพื่อพิมพ์หลักฐานการโอนของลูกค้า และขั้นตอนสุดท้ายไปที่ปุ่ม “สติ๊กเกอร์” เพื่อพิมพ์ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ลูกค้าลงใน สติ๊กเกอร์ที่อยู่(ไม่ต้องเขียน)

รายการคณะ						
รายชื่อลูกค้าที่สั่งซื้อหนังสือของคุณฯ						
เพิ่มลูกค้า	สติ๊กเกอร์	ที่อยู่	ใบโอน	รายงาน		
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	พิมพ์	ชื่อออนไลน์	จำนวน	
#	1393	นงคราญ สารวงศ์	Line	<input type="checkbox"/>	HnuLek	230

18. นำเอกสารที่พิมพ์มาจับเข้าชุดด้วยกัน และนำไปจำหน่ายที่ออกใบเสร็จต่อไป