**ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้**

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**รอบปีที่ใช้นับผลงาน :** ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (1 ต.ค. 62 - 30 ก.ย. 63)

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 0** | **คะแนน 1** | **คะแนน 2** | **คะแนน 3** | **คะแนน 4** | **คะแนน 5** |
| กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบ ที่จะได้ 1 คะแนน | มีการดำเนินการ  1 ข้อ | มีการดำเนินการ  2 ข้อ | มีการดำเนินการ  3 ข้อ | มีการดำเนินการ  4 ข้อ | มีการดำเนินการ  5 ข้อ |

| **เกณฑ์มาตรฐาน** | **ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์** | **รายการเอกสารอ้างอิง** |
| --- | --- | --- |
| 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการผลิตภัณฑ์ หรือบริการของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ประเด็นความรู้ | จากมติที่ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักพิมพ์ และคณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักพิมพ์ ในการประชุมร่วมกัน ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563 หน้าที่ 2 ระเบียบวาระที่ 3 วาระ 3.3 และวาระ 3.4 ได้พิจารณากำหนดประเด็นความรู้ประจำปี 2563 เรื่อง แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์ (Facebook and Line ) ของฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดในการจำหน่ายสื่อวัสดุการศึกษาและของที่ระลึกของฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย ซึ่งได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย และได้เสนอประเด็นความรู้ และกลุ่มเป้าหมายต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์ พิจารณาเพื่อเห็นชอบ ซึ่งมติที่ประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2563 หน้าที่ 2 ระเบียบวาระที่ 4 วาระ 4.5 พิจารณาประเด็นความรู้ ประจำปี 2563 และหน้าที่ 4 ระเบียบวาระที่ 5 วาระที่ 5.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ของสำนักพิมพ์ มีมติเห็นชอบตามที่คณะกรรมการและคณะทำงานการจัดการความรู้สำนักพิมพ์เสนอ จึงได้นำเสนอคณะกรรมการการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยต่อ ทั้งนี้ในการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563 มีมติให้ปรับชื่อประเด็นความรู้ให้มีความชัดเจนมากขึ้น จึงนำเข้าที่ประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์ ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 มีมติให้ปรับชื่อประเด็นความรู้เป็น เรื่อง “แนวการปฏิบติงาน การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์แอด (Facebook and Line @) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2563-2567)ของสำนักพิมพ์ คือ  **พันธกิจที่ 3** พัฒนาเผยแพร่และจัดจำหน่ายสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยให้มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของสังคม  **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** การพัฒนาและจัดจำหน่ายสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้มีความหลากหลาย ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า  **กลยุทธ์ที่ 2** การส่งเสริมการตลาดเพื่อการบรรลุยอดขายด้วยการโฆษณา ส่งเสริมการขาย ขายตรง การประชาสัมพันธ์ และ  **กลยุทธ์ที่ 4** พัฒนาปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และช่องทางการบริการจัดจำหน่ายออนไลน์การเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย | [**สพ 3-1 (1)** รายงานการประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 9 มกราคม 2563 หน้าที่ 2 ระเบียบวาระที่ 3 วาระ 3.3 และ 3.4](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(1)รายงานการประชุมKM.PDF)  [**สพ 3-1 (2)** ลายมือชื่อผู้เข้าประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักพิมพ์ ครั้งที่ 1/2563](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(2)ลายเซ็นลงทะเบียน.PDF)  [**สพ 3-1 (3)** รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 14 มกราคม 2563 ระเบียบวาระที่ 4 วาระ 4.5 และหน้า 4 ระเบียบวาระที่ 5 วาระ 5.1](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(3)รายงานการประชุมผู้บริหาร1-63.PDF)  [**สพ 3-1 (4)** มติคณะกรรมการการจัดการความรู้มหาวิทยาลัย ครั้งที่ 1/2563](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(4)%20มติคณะกรรมการการจัดการความรู้มหาวิทยาลัย.pdf)  [**สพ 3-1 (5)** รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์ ครั้งที่ 4/2563 วันที่ 15 พฤษภาคม 2563 ระเบียบวาระที่ 5 วาระ 5.1](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(5)รายงานการประชุมผู้บริหาร4-63.PDF)  [**สพ 3-1 (6)** คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักพิมพ์](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(6)คณะทำงานKM.pdf)  [**สพ 3-1 (7)** แผนยุทธศาสตร์สำนักพิมพ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2563-2567)](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(7)แผนยุทธศาสตร์.PDF)  [**สพ 3-1 (8)** แผนการจัดการความรู้ สำนักพิมพ์ประจำปี 2563](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-1\สพ%203-1(8)%20แผนการจัดการความรู้.pdf) |
| 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 | จากมติที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2563 ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์แอ็ด (Facebook and Line @) คือ บุคลากรที่อยู่ในฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย รวมทั้งสิ้น 15 คน | [**สพ 3-2 (1)** รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-2\สพ%203.2(1)คำสั่งกลุ่มเป้าหมายKM.PDF) |
| 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด | สำนักพิมพ์ ได้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่กลุ่มบุคลากรของสำนักพิมพ์ในฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย จำนวน 15 คน ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ณ ห้องประชุมสำนักพิมพ์ โดยหัวหน้าฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย นางรัตนา ช้างเยาว์ เป็นผู้ดำเนินการชี้แจงถึงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์แอด (Facebook and Line @) โดยมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยเผยแพร่ (นางวรรณี จดจำ) หัวหน้าหน่วยจัดจำหน่าย (นางเยาวเรศ ไมตรีสวัสดิ์) และนางสาวรำไพพรรณ ทองทาบ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ใช้สื่อเฟซบุ๊กและไลน์แอด (Facebook and Line@) ในการประชาสัมพันธ์ และทำการตลาดในการจำหน่ายสื่อ วัสดุการศึกษา และของที่ระลึก ทั้งนี้เพื่อความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ระบบ Line @ มีการพัฒนาการสื่อสารทางด้านธุรกิจไปพร้อมๆ กับการสื่อสารระหว่างครอบครัว และเพื่อให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น เป็นระบบ Line OA (LINE official account) ซึ่งมีการเพิ่มทางด้านคุณลักษณะเด่น (feature) ใหม่ๆ ช่วยในการบริการอย่างใกล้ชิด โต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับจำนวนผู้ติดตาม (follower) จำนวนข้อความที่ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูล Followers ไปหาทุกคน (Boardcast) จำนวนข้อความแชทหรือจำนวนครั้งที่แสดงโฆษณาออกไป (impressions) ของการมีส่วนร่วมในแต่ละโพลต์บนไทม์ไลน์ (Timelines) ได้ โดยมีลักษณะเป็นกราฟ แบ่งตามสีสันต่างๆ เพื่อให้ดูได้ง่ายขึ้น และสามารถส่งข้อความแบบระบุเป้าหมาย (target) ได้แม่นยำมากกว่าระบบ Line @ มาใช้ในการการประชาสัมพันธ์ และจำหน่ายสื่อการศึกษา  **แบบเดิม** คือ วิธีการใช้โทรศัพท์ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น **เปลี่ยนมาใช้**เป็นการประชาสัมพันธ์ และจำหน่ายสื่อการศึกษาผ่านช่องทาง**เฟซบุ๊กและไลน์ โอเอ** ***(Facebook and Line OA* : Line** **official account*)*** และร่วมกันระดมสมองกำหนดแนวปฏิบัติในการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์และจำหน่ายสื่อวัสดุการศึกษาเพื่อใช้ต่อไป | [**สพ 3-3 (1)** หนังสือเชิญเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ%203.3(1)หนังสือเชิญเข้าร่วมกิจกรรม.PDF)  [**สพ 3-3 (2)** บันทึกส่งสรุปผลจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ%203.3(2)บันทึกสรุปผลจากกิจกรรม.PDF)  [**สพ 3-3 (3)** เอกสารสรุปประเด็นความรู้เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ%203.3(3)เอกสารสรุปประเด็น.PDF)  [**สพ 3-3 (4)** ลายมือชื่อเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ%203.3(4)ลายเซ็นการลงทะเบียน.PDF)  [**สพ 3-3 (5)** หนังสือส่งแนวปฏิบัติเบื้องต้นแนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ.3.3(5)%20แนวปฏิบัติเบื้องต้น.docx)  [**สพ 3-3 (6)** แนวปฏิบัติเบื้องต้นแนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-3\สพ.3-3(6)%20แนวปฏิบัติเบื้องต้น.pdf) |
| 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฎิบัติที่ดี (Good Practice) มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร(Explicit Knowledge) | 1. สำนักพิมพ์ ได้จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ใน**วันที่ 22 กรกฎาคม** 2563 เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณ จรรยาวุฒิวรรณ์ และ**ในวันที่ 31 กรกฎาคม** 2563 เรื่อง “การตลาดออนไลน์” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ภญ.ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ ณ ห้องประชุม 8228 อาคารบริภัณฑ์ ชั้น 2. มีบุคลากรกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 15 รายมีการระดมสมองของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายเพื่อรวบรวมความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากรที่มาให้ความรู้ในเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเภท Facebook Line และการตลาดออนไลน์ เพื่อมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป 3. สำนักพิมพ์มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์โอเอ (Facebook and Line OA) แก่กลุ่มเป้าหมาย **ในวันที่ 21 สิงหาคม 2563** 4. สำนักพิมพ์ มีการจัดเก็บเอกสารการสรุปประเด็นความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA อย่างเป็นระบบ โดยจัดทำในรูปแบบแฟ้มเอกสารอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรสำนักพิมพ์หรือผู้สนใจทั่วไป โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ฝ่ายระบบเครือข่ายบนเวบไซต์ของสำนักพิมพ์ | [**สพ 3-4 (1)** หนังสือขอเชิญเป็นวิทยากร](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(1)หนังสือเชิญวิทยากร.PDF)  [**สพ 3-4 (2)** หนังสือขอเชิญบุคลากรเข้าฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(2)หนังสือเชิญบุคลากรเข้าฝึกอบรม.PDF)  [**สพ 3-4 (3)** ลายมือชื่อผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(3)ลายมือชื่อลงทะเบียน.PDF)  [**สพ 3-4 (4)** บันทึกส่งสรุปผลประเด็นความรู้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(4)บันทึกส่งสรุปประเด็น.PDF)  [**สพ 3-4 (5)** เอกสารสรุปประเด็นความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(5)เอกสารสรุปประเด็นความรู้.PDF)  [**สพ 3-4 (6)** ขอเชิญบุคลากรร่วมระดมสมองเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ดี](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(6)%20ขอเชิญบุคลากรร่วมระดมสมอง.PDF)  [**สพ 3-4 (7)** บันทึกส่งแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA” แก่กลุ่มเป้าหมาย](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(7)แนวปฏิบัติที่ดี.PDF)  [**สพ 3-4 (8)** แนวปฏิบัติที่ดี (good practice)“แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อ Facebook and Line OA”](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-4\สพ%203.4(8)%20แนวปฏิบัติที่ดี%20Good%20Practice).pdf)  **สพ 3-4 (9)**  https://www.stou.ac.th/Offices/oup/km%20web/IndexKM\_stoupress.html |
| 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง | สำนักพิมพ์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์ โอเอ (Facebook and Line OA) โดยจัดทำเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการทำประชาสัมพันธ์ในการจำหน่ายวัสดุการศึกษา ของที่ระลึกของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และของฝากขายต่างๆ จากแหล่งอื่นๆ ทั้งทางหน้าเฟซบุ๊ก แฟนเพจ (Facebook Fanpage) หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายเผยแพร่ เช่นวิธีการไลฟ์สด (Live) ผ่านทางหน้า facebook และการติดต่อ ตอบรับการสั่งสื่อต่างๆ ของลูกค้า ผ่านทางระบบไลน์โอเอ (Live Official Account : Line OA) ทำให้การตอบสนองในการบริการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า รวมทั้งเป็นการทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นลง ปิดการจำหน่ายได้รวดเร็วขึ้น ถึงแม้ในสถานการณ์ช่วงโรคระบาด โควิด – 19 ก็ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าด้านการสั่งซื้อของลูกค้า บุคลากรในฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่ายมีการนำแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ไปใช้จริง ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2563 และได้มีการประเมินความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ พบว่าผลการประเมินอยู่ใน**เกณฑ์ดีมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 93.66** แสดงให้เห็นว่า การบริการผ่านสื่อออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์และการจำหน่ายที่ดีมาก และส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาทั้งเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การสั่งซื้อ การจัดส่งสินค้าต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ส่งผลทำให้มียอดการสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบวิธีการเดิม | [**สพ 3-5 (1)** แนวปฏิบัติที่ดี “แนวปฏิบัติงานการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อเฟซบุ๊กและไลน์ โอเอ (Facebook and Line OA)](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(1)%20แนวปฏิบัติที่ดี%20Good%20Practice).pdf)  [**สพ 3-5 (2)** รายชื่อลูกค้าที่สั่งของทางระบบออนไลน์](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(2)รายชื่อลูกค้าที่ส่่ังของผ่านระบบ.PDF)  [**สพ 3-5 (3)** รายได้ที่เกิดจากการสั่งซื้อสื่อ วัสดุการศึกษา และของที่ระลึกผ่านระบบออนไลน์](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(3)%20รายได้ที่เกิดจากการสั่งซื้อ.PDF)  [**สพ 3-5 (4)** ตัวอย่างการทำ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(4)%20การประชาสัมพันธ์ผ่านสือ%20Facebook.pdf)  [**สพ 3-5 (5)** หลักฐานการโอนเงินจากการสั่งซื้อผ่านสื่อระบบออนไลน์](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(5)%20หลักฐานการโอนเงิน%20%20จากการสั่งซื้อผ่านสื่อระบบออนไลน์.pdf)  [**สพ 3-5 (6)** แบบประเมินผลความพึงพอใจจากลูกค้าออนไลน์](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ%203.5(6)แบบประเมินความพึงพอใจ.PDF)  [**สพ 3-5 (7)** ผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจจากการบริการในการจำหน่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook and Line OA)](file:///C:\Users\UPSENJAN\Downloads\หลักฐาน%20SAR%202562%20แต่ลพตัวบ่งชี้\ตัวบ่งชี้ที่%203%20%20การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การการเรียนรู้\สพ%203-5\สพ.3.5(7)%20สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการบริการในระบบออนไลน์.pdf) |

**ผลการประเมิน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ปีงบประมาณ 2563** | | **การบรรลุเป้าหมาย** | **คะแนนการประเมิน** |
| ค่าเป้าหมาย | 5 ข้อ | 🗸 | 5 |
| ผลการดำเนินงาน | 5 |

\*การบรรลุเป้าหมาย 🗸= บรรลุเป้าหมาย 🞩= ไม่บรรลุเป้าหมาย