

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบติดตามการสั่งผลิตสินค้าเพื่อจำหน่าย บริษัท เซรามิกเอทเลท จำกัด มีเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตามลำดับหัวข้อ และรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์เวิร์คโฟลว์ (Electronic-workflow : E-workflow)
- 2.2. ระบบการจัดการกระบวนการทำงาน (Workflow Management System : WMS)
- 2.3. ระบบติดตามสถานะ (Tracking System)
- 2.4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)
- 2.5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างรายการสินค้า
- 2.6. ระบบสารสนเทศในงานผลิต
- 2.7. ระบบสารสนเทศในงานขาย
- 2.8. กระบวนการขาย (Selling Process)
- 2.9. ตัวแบบการประเมินผลระบบ

2.1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์เวิร์คโฟลว์

Karl R. Lang นำเสนอว่า เวิร์คโฟลว์ คือการบริหารจัดการลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานระหว่าง บุคคลากร หรือหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ และใช้เอกสารหรือคอมพิวเตอร์มาช่วยในการกำกับการดำเนินงานตัวอย่างของเวิร์คโฟลว์เช่น เวิร์คโฟลว์การอนุมัติงานทั่วไป เวิร์คโฟลว์งานขาย เวิร์คโฟลว์การส่งสินค้า ฯลฯ เวิร์คโฟลว์ เหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ได้ในหน่วยงานทุกระดับตั้งแต่หน่วยงานขนาดเล็กไปจนถึงหน่วยงานขนาดใหญ่ องค์ประกอบของเวิร์คโฟลว์ มีดังนี้

- งาน (Job)
- ผู้ปฏิบัติงาน (Operator)
- ขบวนการปฏิบัติงาน (Process)

2.1.1 งาน

คือสิ่งที่ถูกนำเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงาน โดยปกติจะหมายถึงแบบฟอร์มความต้องการของ

ระบบต่างๆ แบบฟอร์มนี้จะมีข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานสำหรับขั้นตอนถัดไป จนถึงที่สุด และในแต่ละกระบวนการอาจจะมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลในแบบฟอร์มได้ตลอด

2.1.2 ผู้ปฏิบัติงาน

คือผู้ที่นำงานมาปฏิบัติตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละระบบงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเป็นได้ทั้งบุคคล หรือหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับนโยบายในการติดตามงานว่าจะดูเป็นรายบุคคล หรือเป็นรายหน่วยงาน

2.1.3 กระบวนการปฏิบัติงาน

เป็นการนำงานมาดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในระบบงานหนึ่งอาจจะมีแค่กระบวนการเดียว หรือหลายกระบวนการ แต่ละกระบวนการจะมีการรับ-ส่งงานกันซึ่งแบ่งประเภทของการส่งงานได้ 3 แบบดังนี้

- 1) แบบเรียงลำดับ เป็นการส่งงานเรียงไปตามลำดับของกระบวนการ คือ ต้องให้กระบวนการแรกเสร็จก่อนถึงจะทำกระบวนการต่อไปได้
- 2) แบบขนาน เป็นการส่งงานไปยังกระบวนการถัดไปพร้อมๆกันหลายกระบวนการโดยไม่ต้องรอให้กระบวนการแรกเสร็จก่อน
- 3) แบบผสม เป็นการส่งงานแบบผสมกันระหว่าง ระหว่างแบบที่ 1 กับแบบที่ 2

2.1.4 คุณสมบัติของระบบเวิร์คโฟลว์

เมื่อนำมาใช้งานในองค์กรควรต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- การติดตามงาน (Tracking)
- การอนุมัติงาน (Approval)
- การประสานงาน (Collaboration)

การติดตามงาน

เนื่องจากระบบงานหนึ่ง อาจจะมีได้หลายกระบวนการ หรือหลายผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่ต้องติดตามงานได้ว่าขณะนี้งานอยู่ที่ขั้นตอนใด ใครเป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวของงานเป็นอย่างไร ซึ่งระบบเวิร์คโฟลว์จะต้องเก็บข้อมูลเหล่านี้ทั้งหมด เพื่อนำมาทำเป็นรายงานติดตามงานในภายหลัง

การอนุมัติงาน

โดยปกติเมื่อเริ่มต้นระบบงานใดๆ มักจะให้ผู้ใช้งานกรอกแบบฟอร์มความต้องการของแต่ละระบบงาน จากนั้นจะส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่อนุมัติตรวจสอบก่อนที่จะส่งไปยังขั้นต่อไป ซึ่งจะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อระบุเจ้าหน้าที่ ที่มีสิทธิ์อนุมัติงานเท่านั้น

การประสานงาน

เมื่อมีงานอยู่ในระบบเวิร์คโฟลว์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานควรที่จะเห็นงานดังกล่าว และสามารถแก้ไขงานร่วมกันได้ประโยชน์ขององค์กรเมื่อมีการนำเอาระบบเวิร์คโฟลว์มาใช้ในองค์กร พอสรุปได้ดังนี้

- ลดการใช้ทรัพยากรการนำเอาระบบเวิร์คโฟลว์มาใช้จะช่วยลดกระดาษจากเดิมที่มีการใช้กระดาษในการดำเนินกิจกรรม เมื่อนำเอาระบบเวิร์คโฟลว์มาใช้จะทำให้การใช้กระดาษจะลดน้อยลง นอกจากนี้ยังจะลดเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการลงจากเดิมที่เป็นอยู่

- การติดตามงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วจากเดิมถ้าดำเนินการต่างๆ ตามกระบวนการ บางครั้งจะไม่ทราบว่าตอนนี้กระบวนการดำเนินการไปถึงไหน บางครั้งกระบวนการอาจจะหยุดชะงักโดยไม่ทราบสาเหตุ เมื่อติดตามอาจจะต้องใช้เวลาในการติดตามแต่เมื่อนำเอาระบบเวิร์คโฟลว์มาใช้จะทำให้ทราบว่าตอนนี้กระบวนการได้ดำเนินการไปถึงใคร หรือหน่วยงานไหน เมื่อเกิดการล่าช้าหรือหยุดชะงัก ก็สามารถที่จะติดตามในจุดที่หยุดชะงักได้ทันทีการให้บริการต่างๆ ในองค์กรจะทำได้รวดเร็วโดยเฉพาะองค์กรทางธุรกิจที่จะต้องแข่งขันกับเวลา การนำเอาระบบเวิร์คโฟลว์มาใช้จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ รวดเร็วขึ้นการให้บริการก็จะรวดเร็ว

- ขจัดปัญหาการจัดการขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากด้วยระบบขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติที่ช่วยสร้างความมั่นใจในการบริหารขั้นตอนการทำงานหรือการส่งมอบงานที่มีความต่อเนื่อง ระบบบริหารขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ อีกรูปแบบของการบริหารงาน (Task Management) ที่เน้นการสร้างแบบฟอร์มจัดการส่งงาน และเอกสารแบบเป็นขั้นตอน สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละขั้นตอนหรือแต่ละหน่วยงาน อีกหนึ่งฟังก์ชันการทำงานที่ช่วยให้องค์กรของท่านสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ระบบการจัดการกระบวนการทำงาน

ชาอูซัย ใจเก่งกิจ และปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ (2531) กล่าวว่า ระบบการจัดการกระบวนการทำงานเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดการ และกำหนดชุดของงานภายในองค์กรที่จะให้ผลสุดท้ายหรือผลลัพธ์ระบบเวิร์คโฟลว์ ระบบการจัดการให้ผู้ใช้สามารถกำหนดระบบเวิร์คโฟลว์ที่แตกต่างกันสำหรับประเภทของงานหรือกระบวนการ ดังนั้นเช่นในการผลิตเอกสารการออกแบบอาจจะถูกส่งโดยอัตโนมัติจากผู้ออกแบบให้ผู้อำนวยความสะดวกทางเทคนิควิศวกรการผลิตขั้นตอนในระบบเวิร์คโฟลว์หนึ่งบุคคลหรือแต่ละฝ่าย ซึ่งรับผิดชอบงานเฉพาะ เมื่องานเสร็จสมบูรณ์ซอฟต์แวร์ระบบเวิร์คโฟลว์จะช่วยให้มั่นใจว่าบุคคลที่รับผิดชอบงานต่อไปได้รับแจ้งและได้รับข้อมูลที่ต้องการเพื่อดำเนินการขั้นตอนของกระบวนการระบบเวิร์คโฟลว์ ระบบการจัดการด้วยระบบอัตโนมัติและให้

งานซ้ำซ้อนที่เน้นงานมีการติดตามระบบเวิร์คโฟลว์ ระบบการจัดการอาจควบคุมกระบวนการอัตโนมัตินอกจากกระดาษแทนการโอน นี่เป็นแนวคิดของความสัมพันธ์ระบบการจัดการระบบเวิร์คโฟลว์ สะท้อนความสัมพันธ์ ที่จำเป็นสำหรับผลงานในแต่ละงาน

2.3 ระบบติดตามสถานะ

ทิวาพร แก้วมณี และวัชรพล พุทธิรักษา (2550) กล่าวว่าระบบติดตามใช้สำหรับติดตามกระบวนการทำงานทำให้สามารถทราบได้ว่าผลลัพธ์ในขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างไร มีการดำเนินไปถึงส่วนใด รวมถึงสามารถดูรายละเอียดลำดับในการดำเนินการนอกจากนั้นข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปใช้ประเมินระยะเวลาที่จะดำเนินการต่อไป รวมถึงผลลัพธ์ที่จะเป็นไปได้ในขั้นตอนต่อไปอีกด้วย

บริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ โดยเฉพาะงานบริการที่มีระยะเวลาในการดำเนินการเป็นเวลานานมักจะประสบกับเหตุการณ์ ที่ผู้รับบริการติดต่อสอบถามถึงผลการดำเนินการ และมักจะเกิดปัญหาในการสืบค้นถึงขั้นตอน และผลในการดำเนินการที่ไม่สามารถตอบสนองได้ทัน สาเหตุเนื่องมาจากการจัดเก็บผลการดำเนินการในสื่อที่ยากแก่การสืบค้นหรือการบริการโดยหลายฝ่ายหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องเสียเวลาประสานไปยังหลายฝ่ายเพื่อติดต่อขอข้อมูลผลการบริการเหตุการณ์เหล่านี้นอกจากจะสร้างปัญหาให้แก่ผู้รับบริการแล้วยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ให้บริการนั้นๆ อีกด้วย

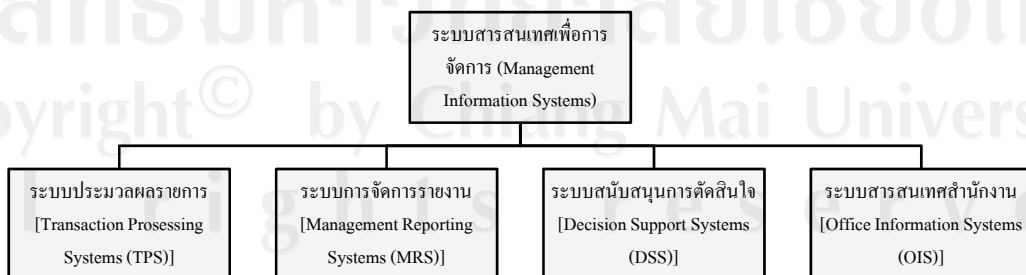
2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

กิติมา เพชรทรัพย์ (2548) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กัน เพื่อดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศเพื่อการจัดการมาช่วย ซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งาน และคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการ หมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นยังช่วยผู้บริหาร และพนักงานในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ร่วมกับผู้ใช้ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

ดังนั้นการศึกษาระบบสารสนเทศจึงมีเนื้อหาที่กว้างกว่า การศึกษาวิชาคอมพิวเตอร์โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากว่าเนื้อหาของการจัดการระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมถึง (1) ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการและการตัดสินใจ (2) ศึกษาจิตวิทยาและพฤติกรรมของการแสดงออก ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบสารสนเทศ (3) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม (Environment) และการผลักดันทางด้านเทคโนโลยี เพื่อก่อให้เกิดโอกาสในการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (4) ศึกษาวิธีการสร้างระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และช่วยสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems : DSS) ในทางธุรกิจ ประวัติ และวิวัฒนาการของระบบสารสนเทศ การจัดโครงสร้างของสารสนเทศโดยแบ่งตามลำดับการนำไปใช้งานสามารถแบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการวางแผน นโยบาย กลยุทธ์ และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (Top Management)
- 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนปฏิบัติการ และการตัดสินใจในผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management)
- 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับปฏิบัติการและการควบคุมในขั้นตอนนี้ผู้บริหารระดับล่าง (Bottom Management) จะเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน
- 4) ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล ในขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และป้อนข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศออกมานำเสนอต่อผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศเป็นระบบรวม (Integrated System) ทั้งนี้เนื่องจากไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะระบบเดียวเนื่องจากขนาดของข้อมูลจะใหญ่ และมีความสลับซับซ้อนมาก ทำให้การบริหารข้อมูลทำได้ยาก และการนำไปใช้ก็สับสนไม่สะดวก จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระดับสารสนเทศออกเป็นระบบย่อย 4 ส่วนแสดงดังรูป 2.1



รูป 2.1 แสดงส่วนประกอบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ทั้งหมดนี้เป็นระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งจะต้องอาศัยการสร้างความสัมพันธ์ของทุกระบบย่อย เพื่อก่อให้เกิดระบบสารสนเทศ ซึ่งแต่ละระบบมีความสำคัญภายใน

องค์กร เช่นระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems:TPS) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประจำวันขององค์กร เช่น การบันทึกรายการบัญชี การบันทึกยอดขาย ต่อวันเป็นการปฏิบัติงานในลักษณะซ้ำๆ กันทุกวัน (Routine)

1) ระบบการจัดการรายงาน (Management Reporting Systems:MRS) ระบบนี้ช่วยในการจัดเตรียมรายงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โดยทั่วไปข้อมูลต่างๆ อยู่ในรูปของข้อสรุป หรือรายละเอียดของข้อมูล

2) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems:DSS) ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการจัดรูปแบบข้อมูล การนำข้อมูลมาใช้ และการรายงานข้อมูลเพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่างๆ

3) ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information Systems:OIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงานโดยอาศัยอุปกรณ์พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องโทรสาร โมเด็ม โทรศัพท์ และสายสัญญาณ รวมถึงระบบโปรแกรมนอกจากนี้ ยังมีระบบอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และเพื่อช่วยในการตัดสินใจหรือการนำไปใช้ เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) ระบบอัจฉริยะ (Artificial Intelligence) ในทางปฏิบัติจะต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สนับสนุนการบริหารของผู้บริหารในระดับนโยบายและแผนขององค์กร จึงทำให้เกิดระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Support Systems:ESS) เป็นระบบที่ใช้ในระดับกลยุทธ์ขององค์กร โดยจะมีการพิจารณาข้อมูลทั้งภายในองค์กรในส่วนจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และภายนอกองค์กร โดยพิจารณาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ภายนอกองค์กรและนำมาประกอบการตัดสินใจในปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างหรือรูปแบบที่แน่นอน ดังนั้นระบบสนับสนุนผู้บริหารจึงเป็นระบบที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือใช้ในการวางแผนกลยุทธ์นโยบายบริษัท โดยส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปเมนู (Menu) กราฟฟิก (Graphic) และอาศัยการติดต่อสื่อสาร (Communication) รวมถึงการประมวลผลในท้องถิ่น (Local Processing)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างรายการสินค้า

ปิยะรัฐ ถ่อใจ (2543) ได้ให้แนวคิดในการจัดโครงสร้างรายการสินค้า เพื่อให้การจัดหมวดหมู่ของสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดระดับของสินค้าออกเป็น 3 ระดับดังนี้

- 1) ระดับกลุ่มสินค้า
- 2) ระดับประเภทสินค้า
- 3) ระดับชนิดสินค้า

นอกจากนี้ระบบจะสามารถแยกความเป็นอิสระของฐานข้อมูลสินค้าเพื่อประโยชน์ไม่ใช่สินค้าจะขึ้นกับผู้ขายเพียงรายเดียว

2.6 ระบบสารสนเทศในงานผลิต

สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ และดวงกมล วัฒวรรณ (2545) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศในงานผลิตเป็นส่วนย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูล และสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจการบริหารจัดการองค์กร

- 1) ในระดับกลยุทธ์ ช่วยในการวางแผนกำหนดความต้องการด้านกำลังคนในระยะยาว เช่น จะตั้งโรงงานใหม่หรือจะลงทุนใช้เทคโนโลยีอะไรใหม่
- 2) ในระดับกลวิธี ช่วยในการวางแผนทรัพยากรการผลิต
- 3) ในระดับปฏิบัติการ ช่วยในการสนับสนุนการทำงานในการผลิต เช่น ในการควบคุมการผลิต การบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์

2.7 ระบบสารสนเทศในงานขาย

สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ และดวงกมล วัฒวรรณ (2545) ระบบสารสนเทศในงานขายเป็นส่วนย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจและการบริหารจัดการองค์กร

- 1) ในระดับกลยุทธ์ มุ่งที่ติดตามคูทิศทาง แนวโน้ม และโอกาสทางการขายที่มีผลต่อการสินค้าและบริการใหม่ๆ สนับสนุนการวางแผนทางการตลาด และการบริการ
- 2) ในระดับกลวิธี สนับสนุนการวิจัยทางการตลาด การโฆษณา และส่งเสริมการขาย การตัดสินใจเรื่องการค้าหนดราคาของสินค้า
- 3) ในระดับปฏิบัติการ ช่วยในการค้นหาข้อมูลแหล่งขายสินค้า และช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าการติดตามการขาย การประมวลผลใบสั่งซื้อสินค้า และการบริการลูกค้า

2.8 กระบวนการขาย (Selling Process)

www.Apbusiness.com (2550) [ระบบออนไลน์]. นักการขายสมัยใหม่ ถือว่าหัวใจของการทำงานคือ การติดตามผลและการให้บริการ ซึ่งเป็นประการสำคัญในการสร้างฐานหรือเครือข่ายของ

ลูกค้า และเพิ่มยอดจำหน่ายให้แก่กิจการหลังจากพนักงานขายได้ปิดการขายแล้ว กระบวนการขายยังไม่สิ้นสุด พนักงานขายจะต้องมีการติดตามผล การติดตามที่ดีย่อมเป็นการสร้างการขายต่อไป เนื่องจากการติดตามผลเป็นวิธีการสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เทคนิคของการติดตามผลการขาย ได้แก่ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทางไปรษณีย์ การแวะเยี่ยมเยียน การอวยพรในเทศกาลพิเศษ การร่วมงานสำคัญๆ ของลูกค้า และการแนะนำข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม

2.9 ตัวแบบการประเมินผลระบบ

เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542) กล่าวว่า ตัวแบบ CIPP Model Stufflebeam (1971 อ้างถึงใน เขาวดี วิบูลย์ศรี, 2543) ประเมินตามกระบวนการของสตัฟเฟิลบีม ชิฟฟ์โมเดล โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าระบบที่กำหนดขึ้นจะเป็นระบบที่สามารถให้การบริการต่อองค์กรหรือต่อสังคมต่อไปได้อีกหรือไม่ จะมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมหรือเกิดคุณภาพในการดำเนินงานและการให้บริการในลักษณะเช่นใด การประเมินระบบโดย ชิฟฟ์โมเดล เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและนิยมมากวิธีการหนึ่งในปัจจุบัน