

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของการจัดทำเอกสาร	3
แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดทำ	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง	5
การจัดการองค์กรและ โครงสร้างการบริหารงาน	5
การปรับ โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์	9
การพัฒนาองค์กรและการบริหาร โครงการ	11
แนวทางการพัฒนาองค์กรและการบริหาร โครงการของศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อนำ ระบบคุณภาพมาประยุกต์ใช้	14
กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000	15
บทที่ 3 แนวทางดำเนินงานให้เกิดระบบคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์	20
การเตรียมความพร้อมสำหรับขอรับรอง ISO9002:1994	22
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการเตรียมความพร้อม สำหรับการขอรับรอง ISO9002:1994	33
การให้ความรู้และปรับทัศนคติ	35
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้ความรู้และปรับทัศนคติ	36
การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ	37
การทำแผนพัฒนาบุคลากร	37
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในเรื่องการทำแผนพัฒนาบุคลากร	38
วิเคราะห์ระบบงาน	39
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขจากการวิเคราะห์ระบบงานฯ	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การจัดทำกระบวนการและต้นแบบเอกสารคุณภาพ	41
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขจากการจัดทำกระบวนการฯ	43
การจัดทำกระบวนการในการบริหารงานตามข้อกำหนด	43
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขจากการจัดทำกระบวนการ การบริหารงานตามข้อกำหนด	49
การจัดอบรม Internal Auditor และเสนอชื่อเพื่อแต่งตั้ง Internal Auditor	51
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขจากการทำ Internal Auditor	52
การประชาสัมพันธ์สื่อสารในองค์กร	53
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในเรื่องการประชาสัมพันธ์ สื่อสารในองค์กร	53
เตรียมรับการตรวจ	54
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการเตรียมรับการตรวจ	54
การรักษาระบบ	55
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการรักษาระบบ	56
บทที่ 4 การปรับปรุงระบบ ISO9002:1994 เป็น ISO9001:2000	57
เตรียมปรับปรุงระบบ	59
ศึกษาความเปลี่ยนแปลงของระบบ ISO9001:2000	60
การให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก	61
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการเตรียมปรับปรุงระบบ	62
ดำเนินการจัดทำระบบ	63
ตรวจสอบประเมินกิจกรรม	63
อบรม Internal Auditor	75
ประชาสัมพันธ์สื่อสารภายในองค์กร	76
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการดำเนินการจัดทำระบบ	76
ประเมินระบบด้วย Internal Auditor	77
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการประเมินระบบด้วย Internal Auditor	78
เตรียมรับการตรวจรับรอง	78
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการเตรียมรับการตรวจรับรอง	79
รักษาระบบคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการรักษาระบบคุณภาพ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	83
สรุปรูปแบบของการนำระบบ ISO9002:1994 และ ISO9001:2000 มาใช้ในศูนย์คอมพิวเตอร์	83
สรุปภาพรวมของระบบคุณภาพศูนย์คอมพิวเตอร์	85
ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ	88
ประโยชน์จากการนำระบบคุณภาพ ISO9000 มาประยุกต์ใช้	90
สรุปและข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
รายชื่อผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์	
กระบวนการทำงานด้านคุณภาพ	
PD-QS01 วิธีเขียนเอกสารในระบบคุณภาพ	
PD-QS02 การควบคุมเอกสาร	
PD-QS03 การทบทวนของฝ่ายบริหาร	
PD-QS04 การแก้ไขและป้องกันปัญหา	
PD-QS05 การควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	
PD-QS06 การตรวจสอบคุณภาพภายใน	
PD-QS07 การใช้เทคนิคทางสถิติ	
PD-QS08 การเปิดให้บริการเพิ่มเติม (Job Requests)	
PD-QS09 การทบทวนข้อตกลง (Contract Review)	
PD-QS10 การจัดทำแผนคุณภาพ	
WI-QS01 การเขียนระเบียบปฏิบัติ	
WI-QS02 การเขียนวิธีปฏิบัติ	
WI-QS03 การสร้างฟอร์ม	
WI-QS04 การลงทะเบียนเอกสารควบคุม	
WI-QS05 การจัดทำ Master List	
WI-QS06 การควบคุมสำเนาและการแจกจ่ายเอกสาร	

สารบัญ (ต่อ)

WI-QS07 การแก้ไขเอกสารคุณภาพ

WI-QS08 การยกเลิกเอกสารควบคุม

WI-QS09 การตรวจสอบ Master List

WI-QS10 การจัดตั้งบันทึกคุณภาพ

WI-QS11 การลงทะเบียนเอกสารจากภายนอกเป็นเอกสารควบคุม

WI-QS12 การนำส่งเอกสารให้บุคคลภายนอก

WI-QS13 การขอให้งานควบคุมเอกสารออกเอกสารฉบับใหม่แทนฉบับเก่าที่มีปัญหา

WI-QS14 การจัดเก็บเอกสารคุณภาพ

WI-QS15 การทำลายเอกสารหรือ Quality Record

WI-QS17 การสร้างเอกสารใหม่

WI-QS18 การจัดการบันทึกคุณภาพ

WI-QS19 การควบคุมใบ CAR

หลักเกณฑ์การเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในและคำตอบแทน

รายงานการประเมินการปรับโครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตารางและแผนภาพ

		หน้า
ตารางที่ 1	รูปแบบการแบ่งส่วนราชการ ระหว่าง 28 เมษายน 2541-ตุลาคม 2543	24
ตารางที่ 2	รูปแบบการแบ่งส่วนราชการ ระหว่าง 1 ตุลาคม 2543- มีนาคม 2544	26
แผนภาพที่ 1	โครงสร้างองค์การสายปฏิบัติงาน	6
แผนภาพที่ 2	โครงสร้างองค์การสายปฏิบัติงานและสายที่ปรึกษา	7
แผนภาพที่ 3	ภาพรวมของการดำเนินงานให้เกิดระบบคุณภาพ ISO9002:1994 ของศูนย์คอมพิวเตอร์	21
แผนภาพที่ 4	โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ ระหว่าง 28 เมษายน 2541- ตุลาคม 2543	25
แผนภาพที่ 5	โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ ระหว่าง 1 ตุลาคม 2543-มีนาคม 2544	29
แผนภาพที่ 6	โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ ระหว่าง มีนาคม 2544	30
แผนภาพที่ 7	ภาพรวมของการดำเนินการปรับปรุงระบบ ISO9002:1994 เป็น ISO9001:2000	58
แผนภาพที่ 8	ระบบคุณภาพ ISO9001:2000 ศูนย์คอมพิวเตอร์	86