

คำนำ

ปัจจุบันการเริ่มเห็นความสำคัญของ “ลูกค้า” ในหน่วยงานราชการเริ่มแพร่หลายมากขึ้น หลายหน่วยงานประยุกต์ใช้การบริหารงานแบบเอกชน หลายๆแห่งการนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ ซึ่งเกิดจากการถูกกำหนดทางนโยบายให้ต้องดำเนินการ และจากการแข่งขันที่เริ่มเกิดขึ้นกับหน่วยงานราชการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำระบบคุณภาพ ISO9002:1994 มาประยุกต์ใช้เป็นหน่วยงานแรกในมหาวิทยาลัย และปัจจุบันได้ปรับมาเป็นระบบมาตรฐาน ISO9001:2000

การจัดทำรายงานการวิเคราะห์แนวปฏิบัติในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9000 มาใช้ในศูนย์คอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์จะศึกษาวิเคราะห์ รวบรวมวิธีการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9000 ตั้งแต่เริ่มนำมาใช้งานในปี 2542 จนถึงปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่จะประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพได้ศึกษาต่อไป ผู้จัดทำหวังว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานทั้งภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ และหน่วยงานอื่นต่อไป หากเอกสารชิ้นนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีรับฟังและแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป

เนาวรัตน์ สอดิ

พฤษภาคม 2549