



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

13721
50133001

ประมวลสาระชุดวิชา

หน่วยที่ 9-15

การจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ

Advanced Management of Information
Organizations



ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

6166624 89
012570175
122655566



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

ประมวลสาระชุดวิชา
การจัดการขั้นสูงสำหรับองค์กรสารสนเทศ
Advanced Management of Information Organizations

13721

(50133001)

หน่วยที่ 9-15

(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)

คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์กรสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกตพิงค์

รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์

อาจารย์ ดร.มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ

รองศาสตราจารย์สุจิตรา หังสพฤกษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมณัฐ มิ่งศิริธรรม

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ หาญผล

นางทองร้อย พันธุ์ยาง

ประธานกรรมการ

กรรมการและบรรณาธิการ

กรรมการด้านเนื้อหา

กรรมการด้านเนื้อหา

กรรมการด้านออกแบบ

ระบบการสอน

กรรมการด้านออกแบบ

ระบบการสอน

กรรมการและเลขานุการ

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้ร่วมปรับปรุง

ศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา สัจจานันท์

รองศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง

รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

รองศาสตราจารย์จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล

รองศาสตราจารย์ปราณี อัครวิชิตกุล

รองศาสตราจารย์เย็น ภู่วรรณ

อาจารย์ ดร.ทัตทอง พราหมณี

หมายเหตุ วุฒิและตำแหน่งของคณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาและผู้ร่วมปรับปรุงเป็นวุฒิและตำแหน่งเดิมในการจัดพิมพ์ครั้งแรก

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-------------|
| คำนำ | (3) |
| รายละเอียดชุดวิชา | (8) |
| วิธีการศึกษา | (10) |
| | |
| หน่วยที่ 9 ภาวะผู้นำ จริยธรรมและจรรยาบรรณสารสนเทศ | 9-1 |
| ตอนที่ 9.1 ผู้นำและภาวะผู้นำกับวิชาชีพสารสนเทศ..... | 9-3 |
| เรื่องที่ 9.1.1 ผู้นำกับวิชาชีพสารสนเทศ..... | 9-4 |
| เรื่องที่ 9.1.2 ภาวะผู้นำกับวิชาชีพสารสนเทศ | 9-8 |
| ตอนที่ 9.2 จริยธรรมสารสนเทศและจรรยาบรรณสารสนเทศ..... | 9-16 |
| เรื่องที่ 9.2.1 จริยธรรมสารสนเทศและจรรยาบรรณของนักสารสนเทศ | 9-17 |
| เรื่องที่ 9.2.2 จรรยาบรรณของผู้บริหารองค์การสารสนเทศ | 9-32 |
| บรรณานุกรม | 9-37 |
| | |
| หน่วยที่ 10 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์การสารสนเทศ..... | 10-1 |
| ตอนที่ 10.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยี | |
| สารสนเทศสำหรับองค์การสารสนเทศ..... | 10-4 |
| เรื่องที่ 10.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ... | 10-5 |
| เรื่องที่ 10.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ | |
| สารสนเทศ | 10-16 |
| ตอนที่ 10.2 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ | |
| องค์การสารสนเทศ | 10-25 |
| เรื่องที่ 10.2.1 การวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ | 10-27 |
| เรื่องที่ 10.2.2 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ..... | 10-30 |
| เรื่องที่ 10.2.3 การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ | 10-40 |
| เรื่องที่ 10.2.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ..... | 10-44 |
| บรรณานุกรม | 10-49 |

| | | |
|--------------------|---|-------------|
| หน่วยที่ 11 | การตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับองค์กรการสาธารณสุข | 11-1 |
| ตอนที่ 11.1 | การจัดการการตลาดองค์กรการสาธารณสุข | 11-3 |
| เรื่องที่ 11.1.1 | แนวคิดการจัดการการตลาดองค์กรการสาธารณสุข..... | 11-4 |
| เรื่องที่ 11.1.2 | กระบวนการจัดการการตลาดองค์กรการสาธารณสุข | 11-13 |
| เรื่องที่ 11.1.3 | กรณีศึกษาการจัดการการตลาดองค์กรการสาธารณสุข..... | 11-32 |
| ตอนที่ 11.2 | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์องค์กรการสาธารณสุข..... | 11-36 |
| เรื่องที่ 11.2.1 | แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กรการสาธารณสุข..... | 11-37 |
| เรื่องที่ 11.2.2 | กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กรการสาธารณสุข | 11-39 |
| เรื่องที่ 11.2.3 | กรณีศึกษาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย | 11-46 |
| บรรณานุกรม | | 11-50 |
| | | |
| หน่วยที่ 12 | การจัดการคุณภาพขององค์กรการสาธารณสุข | 12-1 |
| ตอนที่ 12.1 | แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและการจัดการคุณภาพ | 12-3 |
| เรื่องที่ 12.1.1 | แนวคิดคุณภาพและระบบคุณภาพ..... | 12-4 |
| เรื่องที่ 12.1.2 | แนวคิดการจัดการคุณภาพ..... | 12-9 |
| ตอนที่ 12.2 | การจัดการคุณภาพองค์กรการสาธารณสุข | 12-21 |
| เรื่องที่ 12.2.1 | การจัดการคุณภาพองค์กรการสาธารณสุข..... | 12-22 |
| เรื่องที่ 12.2.2 | การประกันคุณภาพองค์กรการสาธารณสุข | 12-27 |
| บรรณานุกรม | | 12-33 |
| ภาคผนวก | | 12-35 |
| | | |
| หน่วยที่ 13 | การประเมินองค์กรการสาธารณสุข | 13-1 |
| ตอนที่ 13.1 | แนวคิดและกระบวนการประเมินองค์กรการสาธารณสุข | 13-3 |
| เรื่องที่ 13.1.1 | แนวคิดการประเมินองค์กรการสาธารณสุข | 13-4 |
| เรื่องที่ 13.1.2 | กระบวนการประเมินองค์กรการสาธารณสุข..... | 13-17 |
| ตอนที่ 13.2 | เครื่องมือและการดำเนินงานประเมินองค์กรการสาธารณสุข..... | 13-30 |
| เรื่องที่ 13.2.1 | เครื่องมือประเมินองค์กรการสาธารณสุข | 13-31 |
| เรื่องที่ 13.2.2 | การดำเนินงานประเมินองค์กรการสาธารณสุข..... | 13-62 |
| บรรณานุกรม | | 13-71 |

| | | |
|--------------------|---|-------------|
| หน่วยที่ 14 | การประยุกต์การวิจัยเพื่อการจัดการองค์การสารสนเทศและการตัดสินใจ | 14-1 |
| ตอนที่ 14.1 | การวิจัยกับการจัดการองค์การสารสนเทศและการตัดสินใจ..... | 14-3 |
| เรื่องที่ 14.1.1 | การวิจัยกับการจัดการองค์การสารสนเทศ..... | 14-4 |
| เรื่องที่ 14.1.2 | การวิจัยกับการตัดสินใจเพื่อการจัดการองค์การสารสนเทศ..... | 14-7 |
| ตอนที่ 14.2 | การวิจัยเพื่อการจัดการองค์การสารสนเทศและการตัดสินใจ โดยอิงหลักฐานเชิงประจักษ์..... | 14-12 |
| เรื่องที่ 14.2.1 | การวิจัยเพื่อการจัดการองค์การสารสนเทศ | 14-13 |
| เรื่องที่ 14.2.2 | การตัดสินใจโดยอิงหลักฐานเชิงประจักษ์ในการจัดการ องค์การสารสนเทศ | 14-28 |
| บรรณานุกรม | | 14-37 |
| | | |
| หน่วยที่ 15 | แนวโน้มการจัดการองค์การสารสนเทศ..... | 15-1 |
| ตอนที่ 15.1 | แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการองค์การสารสนเทศ | 15-3 |
| เรื่องที่ 15.1.1 | สังคมเสมือนจริง | 15-4 |
| เรื่องที่ 15.1.2 | ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปลี่ยนแปลง องค์การสารสนเทศ | 15-14 |
| ตอนที่ 15.2 | แนวโน้มการจัดการองค์การสารสนเทศ | 15-29 |
| เรื่องที่ 15.2.1 | รูปแบบการทำงานสำหรับองค์การสารสนเทศ | 15-30 |
| เรื่องที่ 15.2.2 | วัฒนธรรมสารสนเทศ | 15-49 |
| บรรณานุกรม | | 15-57 |