

no. **2**  
February 2012

จดหมายข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์มูลนิธิส่งเสริมทีควเอ็มในประเทศไทย

# FTQM **update**

ความรู้ ความเข้าใจ  
และการสนองตอบความต้องการ  
ความคาดหวังของลูกค้า  
พื้นฐานสำคัญของ "คุณภาพ"



[www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th)



ดร.ลดาวัลย์ กระจ่างกุล  
บรรณาธิการบริหาร  
ladawan@nstda.or.th

## editor's talk

## Content

### 1 sign-in

ความรู้ ความเข้าใจ  
และการสนองตอบความต้องการ  
ความคาดหวังของลูกค้า  
พื้นฐานสำคัญของ "คุณภาพ"

### 4 the..exclusive

ทำ CSR ด้วยหัวใจ

### 5 my..life

NO MORE..COMPLICATE LIFE

### 6 ftqm..activity

แอดวง TQM

การเดินทางบนถนนสายคุณภาพไม่ต่างจากการเดินทางของชีวิต....

หลากหลายมุมมอง หลากหลายมิติ และหลากหลายปัจจัยทำให้การปฏิบัติจริงแตกต่างจากแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ดิฉันมีความเชื่ออย่างเต็มหัวใจว่าปรัชญา TQM นั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในทุกสภาวะ ทุกองค์การ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงของคนเรา

ใน TQM update ฉบับนี้ เพื่อนสมาชิก FTQM จะได้เรียนรู้กับแนวคิดแบบ TQM ในเรื่องลูกค้า ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้าที่อยู่นอกที่ทำงานของเรา แต่เป็น "โต๊ะถัดไป" ที่รับงานต่อจากเรานั้นเอง ดิฉันนึกถึงคำสอนโบราณที่ว่า "เอาใจเขามาใส่ใจเรา" ก็น่าจะเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกันนั่นเอง

หัวใจอาสา กับ CSR ต่างกันมั๊ยน้ำ.... ความลึกซึ้งถึงแก่นของ CSR นั่นคืออะไร อยู่ในคอลัมน์ The..exclusive นะคะ

ในเดือนแห่งความรักนี้ ขอให้สมาชิก FTQM ทุกท่านมีความสุขกับคนที่ท่านรัก ไม่ว่าจะเป็คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อนในทุกสถานการณ์ ตลอดจนครอบครัว สามีภรรยา และบุตรนะคะ

พบกันใหม่ฉบับหน้าค่ะ



เจ้าของ มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 73/1 ถนนพหลโยธินที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 e-mail ftqm@ftqm.or.th www.ftqm.or.th  
ที่ปรึกษา รศ.ดร.ปรีธรรมณี พันธบุรุษย์กัญ คุณสมชาย นิราทพองพงษ์ คุณประไพพรรณ อ่อนสมภา คุณอานันท์ ปวีณวัฒน์ บรรณาธิการบริหาร ดร.ลดาวัลย์ กระจ่างกุล บรรณาธิการ คุณเจริญชัย ฉิมเนียม กองบรรณาธิการ คุณพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ ดร.วิระพจน์ สือประสิทธิ์สกุล คุณสามารถ หงษ์ขี้ไต้



# sign-in

สามารถ หงษ์วิลโล  
กรรมการมูลนิธิส่งเสริมกีฬาวีลใน ประเทศไทย  
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากิจการตลาดเงินฝาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
s\_hongvilai@hotmail.com



## ความรู้ ความเข้าใจ และการสนองต่อความต้องการ

### ความคาดหวังของลูกค้า พื้นฐานสำคัญของ "คุณภาพ"

ลัทธิปีมังกรทอง 2555 ทุกท่านครับ

เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว "Time and Tide Wait for No Man"

เวลาและกระแสไม่คอยใคร ท่านทั้งหลายตั้งใจทำอะไรขอให้วางแผนและลงมือ  
ดำเนินการตามแผนที่วางไว้แล้วทันที ไม่ตกอยู่ในภาวะปรมาท "เวลายังมืออยู่อีกหรือเพื่อ"  
ขอให้ดำเนินการลักษณะเชิงรุก (Proactive) อย่างเพียงแค่ว่ากระตือรือร้น (Active) เท่านั้น

#### ความรู้ในความต้องการของลูกค้าคือจุดเริ่มต้นคุณภาพ

เมื่อ "อ่าน" เอกสารใด จะ "รู้" ว่าผู้เขียน เขียนถึงอะไร

เมื่อ "ฟัง" ใครเล่า "อะไร" หรือได้ยินเสียง เราก็จะ "รู้" ว่าเขาเล่าอะไร

เมื่อ "เห็น" เราก็พอ "รู้" ว่าเป็นอะไร

การเห็น - อ่าน - ฟัง เป็นการสื่อสารทางเดียว ซึ่ง ทำให้ผู้ เห็น - อ่าน - ฟัง นั้นเพียง "รู้"

ความรู้จะเกิดจากผู้ ที่ เห็น - อ่าน - ฟัง ใช้ความคิด ไตร่ตรองประมวลผลจากประสบการณ์อย่าง  
รอบคอบและรอบคอบ



อย่างไรก็ตาม **"ความรู้"** ในความต้องการความคาดหวังของลูกค้า เป็นเพียงพื้นฐานขั้นแรกของการบริการหรือการทำงานตอบสนองโต้ะถัดไป คือลูกค้าของเราเท่านั้น

## ความเข้าใจ - พื้นฐานสำคัญขั้นที่ 2 ของคุณภาพ

เมื่อได้สนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานโต้ะถัดไป จะเริ่ม **"เข้าใจ"** เขาคนนั้น หรือเริ่มเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า

จะเกิด **ความเข้าใจ** อย่างกระจ่าง หากเรา แลกเปลี่ยนทวนสอบ ข้อมูลนั้นๆ กับ **ผู้รู้** หรือ **กูรู** ในเรื่องนั้น

**รู้** เมื่อ เห็น - อ่าน - ฟัง แต่เมื่อ แลกเปลี่ยนทวนสอบกับผู้รู้หรือลูกค้าหรือ เพื่อนร่วมงานโต้ะถัดไปแล้วจะ **"เข้าใจ"** เรื่องความต้องการ ความคาดหวังของ เขามากยิ่งขึ้น

## การตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าพื้นฐานสำคัญขั้นที่ 3 ของคุณภาพ

การบริการ การทำงานตามความรู้ของเราผู้ให้บริการฝ่ายเดียว อาจ ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้าไม่ครบถ้วน เป็นการให้บริการ หรือทำงานในลักษณะ **Product - out** คุณภาพอาจไม่เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ก่อนลงมือทำงานให้บริการใด เราต้องทวนสอบความต้องการกับลูกค้า ผู้รับงาน จากเราหรือรับบริการจากเราเพื่อ **"ความเข้าใจ"** ที่ถูกต้องตรงกัน

เมื่อ **"รู้"** และ **"เข้าใจ"** แล้ว สำคัญเหนืออื่นใดคือ ลงมือทำงาน หรือ ให้บริการจากจุดยืนหรือมุมมองของลูกค้า (**Market - in**) ลูกค้าผู้รับบริการ ผู้รับงานจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

## ปฏิบัติการเพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อและใช้บริการอีก (Action for Repeat Order)

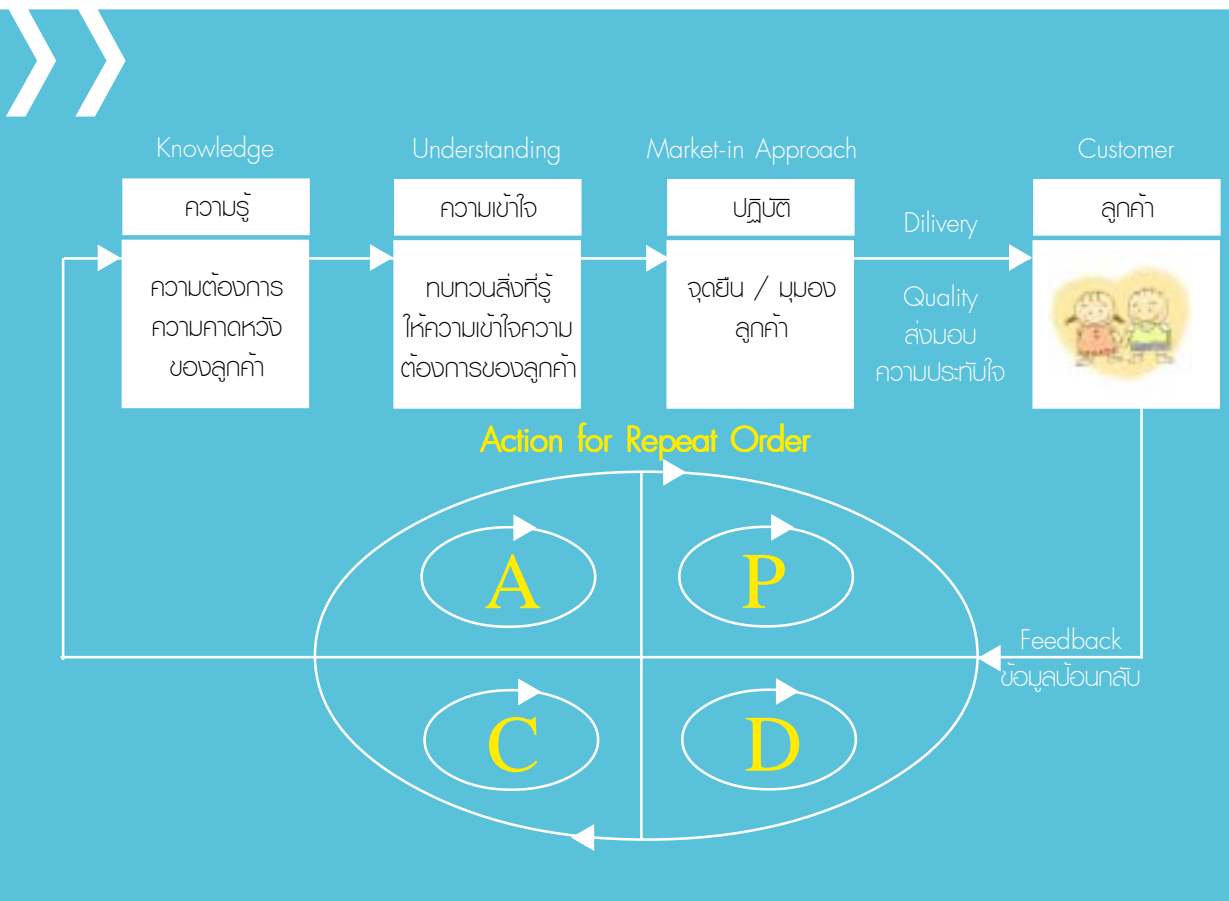
ประมวลความรู้ทวนสอบให้เข้าใจ ความต้องการความคาดหวัง ตอบสนองด้วยจุดยืนมุมมองของลูกค้าคุณภาพ ในงาน / หรือ / การให้บริการ จะเกิดขึ้นโดยสมบูรณ์ เมื่อลูกค้า พึงพอใจ ประทับใจ กลับมาใช้บริการ (Repeat order) และบอกต่อญาติมิตรหรือช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในสังคมออนไลน์

## ปฏิบัติการอย่างไร ให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก

ความเชื่อมต่อ ความต่อเนื่อง ความยั่งยืนของคุณภาพในงานบริการจะเกิดขึ้นได้ถ้ามีการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการให้บริการ กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง Continuous Improvement

ลูกค้านั้นตื่นเต้นเมื่อแรกพบการบริการที่ประทับใจ แต่เมื่อกลับมาใช้บริการอีก "เหมือนเดิมทุกประการ" ความตื่นเต้น ความประทับใจลดลง อาจเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งที่มีการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอได้ นั่นหมายความว่ามีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้าไป

ดังนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าหรือคุณภาพจะยั่งยืนได้ เมื่อผู้ให้บริการไม่หยุดปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ



คำนิยาม "ปรับปรุงคุณภาพเสมอ" หรือ "Continuous Improvement" เป็นคำนิยามของบุคลากรในองค์กรที่ไม่ยอมแพ้กับการพัฒนาจน "ติดลม" ซึ่งประชาสังคมทั้งหลายเรียกขาน ยอมรับ และยกย่องเป็น "Excellence Organization"

การพัฒนาปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอ จะรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้กักตักต่อองค์กร เป็นไปตาม 1 ใน 12 คำนิยามหลักของ SEPA (State Enterprise Performance Appraisal) "ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า" >>>



# the..exclusive

ศ.ดร.ปรีทรรณ พิณสุบสยงก์  
ประธานมูลนิธิส่งเสริมสิทธิพลเมืองในประเทศไทย  
ผู้อำนวยการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)  
pariturd@gmail.com

## ทำ CSR ด้วยหัวใจ

*เพื่อนสมาชิกมูลนิธิส่งเสริมสิทธิพลเมืองในประเทศไทย ที่รักทุกท่านครับ พบกันอีกครั้งในเดือนแห่งความรักตามธรรมเนียมฝรั่ง ซึ่งจะว่ากันไปแล้วการส่งเสริมให้คนรักกันนั้นไม่ว่าจะเป็นธรรมเนียมของชาติไหนก็คิดกันนั้น เพราะในสังคมปัจจุบันเรามักจะพบว่า การโกรธเคืองกันซึ่งกันข้างมีมากมายหลายระดับ มองหาความรักหรือคนที่รักกันกลับเป็นเรื่องที่ยากไปเสียมี*

เมื่อต้นเดือนนี้ผมได้มีโอกาสไปร่วมกิจกรรมโครงการสร้าง 30,000 ฝายถวายเป็นของขวัญของแผ่นดินหรือในหลวงของปวงชนชาวไทย ที่บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) ในเครือซิเมนต์ไทย จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งใน โครงการรณรงค์ไปร่วมประชุมกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เพื่อกำหนดเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกในภาคพลังงานของประเทศไทย

จากการบอกเล่าของกรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทพบว่า โครงการสร้างฝายที่วานี้ทำกันมาเกือบ 10 ปีแล้ว โดยในระยะ 3-4 ปีแรกสร้างได้เพียงแค่วันหนึ่งพันกว่าฝาย แต่ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา จำนวนฝายพุ่งขึ้นในระดับกว่า 30,000 ฝายได้อย่างน่ามหัศจรรย์

เหตุผลใหญ่ก็คือ ทางบริษัทเปลี่ยนวิธีการจากการลงเงินลงแรงด้วยตนเอง เป็นการให้ความรู้และชักชวนชาวบ้านที่อยู่ในหมู่บ้านรอบๆ โรงงานมาร่วมสร้าง ซึ่งในระยะแรกๆ นั้นต้องใช้ความอดทนอดทนอดทนอย่างสูงเพื่ออธิบายให้ชาวบ้านได้เห็นประโยชน์ว่าการมีฝายจำนวนมากตามเส้นทางน้ำนั้น จะช่วยในการสร้างความชุ่มชื้นให้ดิน มีต้นไม้ออกงามเจริญเติบโต **"ปลูกป่าโดยไม่ต้องปลูก"** ตามแนวพระราชดำริ เพิ่มสัตว์ป่าและพันธุ์พืชสร้างอาชีพให้คนในหมู่บ้านและสำคัญที่สุด คือ สามารถบรรเทาจนถึงป้องกันปัญหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นแก่หมู่บ้านได้เป็นอย่างดี

เมื่อชาวบ้านเห็นประโยชน์และลงมือทำกันเองโดยตั้งกลุ่มอนุรักษ์ต้นน้ำในหมู่บ้านต่างๆ 29 หมู่บ้าน จำนวนฝายก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว บางหมู่บ้าน เช่น บ้านสามขานันมีฝายที่ชาวบ้านร่วมกันสร้างและดูแลบำรุงรักษาถึง 8,000 ฝาย ที่บ้านสาสบก สามารถสร้างแหล่งต้นน้ำประปาหมู่บ้าน ทำให้มีน้ำกินน้ำใช้ตลอดปีจากที่เคยมีภัยแล้งและยังทำให้กระแสน้ำที่ป่าจากฝนตกหนักมาถึงหมู่บ้านล่าช้ากว่าปกติถึง 2 วัน บรรเทาอุทกภัยได้อย่างดี

นอกจากชาวบ้านในท้องถิ่นที่ลงมือทำกันแล้วทางเครือซิเมนต์ไทย ยังได้เชิญชวนพันธมิตรจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน ดารา ศิลปิน และสื่อมวลชนมาร่วมกันอย่างมากมาย ผลสะท้อนที่คาดไม่ถึง คือ การสร้างความภาคภูมิใจและเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ชาวบ้านได้อย่างมากมายมหาศาล

ขออนุญาตกล่าวชื่นชมคุณศานิต เกษสุวรรณ กรรมการผู้จัดการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัท ผู้บริหารระดับสูงของเครือซิเมนต์ไทยและกรรมการบริหารของบริษัท ที่เห็นความสำคัญของการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงและยั่งยืน ทั้งยังได้สนองงานตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่รักยิ่งของพวกเราทุกคน

คุณศานิตยังได้กล่าวไว้อย่างน่าประทับใจในงานเลี้ยงปิดโครงการว่า **"จำนวนฝายที่ได้จะมากหรือน้อยไม่สำคัญ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างฝายในใจคนให้ได้"**

**สรุปว่า Corporate Social Responsibility (CSR) ที่แท้ต้องพยายามทุกวิถีทางให้ผู้ที่ได้รับประโยชน์มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ จึงจะเกิดความยั่งยืนและเห็นผลอย่างแท้จริงครับ แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า...สวัสดิ์ครับ**





# my..life

เจริญชัย ฉิมเนียม  
มูลนิธิส่งเสริมกีฬาวีเอ็มในประเทศไทย  
crcbkk@gmail.com

*เชื่อหรือไม่ว่า ชีวิตไม่มีความซับซ้อน และเหตุที่เรารู้สึกว่ามันซับซ้อน เพราะเรากัด และทำให้มันเป็นเช่นนี้เอง ซึ่งหากเราหยุดการทำใ้คิด และเริ่มทำสิ่งที่ถูกเมื่อไหร่ ชีวิตก็จะง่าย ขึ้นเมื่อนั้น และหากว่าคุณไม่รู้จักเริ่มต้นอย่างไร ขอแนะนำ 4 วิธี ที่จะช่วยให้ชีวิตคุณซับซ้อน น้อยลงดังนี้*

## NO MORE...COMPLICATED LIFE

### > หยุดตำหนิตัวเอง

แต่เปลี่ยนเป็นชื่นชมตัวเองจากสิ่งที่มีและเป็นอยู่ เพราะการผลัดดันตัวเอง ให้ก้าวหน้าไม่จำเป็นต้องคิดว่าชีวิตในปัจจุบันยังไม่ดีพอ ถ้าคุณต้องการมีพรุ่งนี้ที่ดีกว่า คุณก็ควรมีความสุขและรักตัวเองในแบบที่เป็นวันนี้ด้วย เพื่อให้ทุกวันนี้ในชีวิตคุณมีความสุข แทนที่จะคิดว่าวันพรุ่งนี้เท่านั้นที่เป็นวันแห่งความสุขของคุณ

### > หยุดทำพินิจเรื่องเล็กและเรื่องใหญ่

โดยคุณอาจเริ่มจากการซื้อสัตย์ต่อตนเอง และซื้อสัตย์กับคนรอบข้าง จากนั้น ก็เลือกทำในสิ่งที่ถูกเสมอเพื่อลดความซับซ้อนในชีวิต เพราะคงปฏิเสธไม่ได้ว่า เมื่อไหร่ ที่คุณเริ่มทำผิด ชีวิตของคุณก็จะซับซ้อนขึ้นเรื่อยๆ เช่น ต้องคอยระวังว่าคนอื่นจะจับผิด ต้องคิดคำแก้ตัวหรือคำสารภาพ เป็นต้น ซึ่งหากคุณไม่เลือกทำสิ่งเหล่านี้ตั้งแต่แรก ชีวิตของคุณก็จะง่ายขึ้นทันที

### > หยุดคิดไปเอง

แล้วสื่อสารกับคนรอบข้างอย่างตรงไปตรงมา โดยนักจิตวิทยาได้กล่าวแนะนำ ในเรื่องนี้ไว้ว่า *"Don't try to read other people's minds, and don't make other people try to read yours."* หมายความว่าจงหยุดเดาใจผู้อื่น และอย่าทำให้ผู้อื่นต้องเดาใจคุณ เพราะปัญหาที่พบในสังคมส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง คือการสื่อสารที่ผิดพลาด ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจผิด จนหลายครั้งเหตุการณ์แบบนี้ทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีต้องสิ้นสุดลง ดังนั้น หากคุณไม่อยากอยู่ในสถานการณ์เหล่านี้ก็ควรมีความจริงใจ พูดและทำในสิ่งที่คุณรู้สึก แล้วโอกาสผิดใจกันก็น้อยลง

### > หยุดปล่อยให้เวลาและเงินสูญไปกับโดยเปล่าประโยชน์

โดยการโฟกัสสิ่งต่างๆ ที่คุณภาพ เพราะคุณภาพที่ดีมีค่ามากกว่าปริมาณ เป็นไหนๆ ทั้งในเรื่องสิ่งของ เพื่อน และประสบการณ์ชีวิต อย่างที่มีคนเคยกล่าวไว้ว่า *"Live a comfortable life, not a wasteful one."* ซึ่งหมายความว่า จงใช้ชีวิตสบายๆ ไม่ใช่ใช้อย่างสูญเปล่า เพราะหลายครั้งเราพบว่า คนเรามักเสียทรัพย์สินไปมากกับสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อแสดงให้คนที่เรารู้จัก (รวมถึงที่ไม่รู้จัก) เห็นว่าเรามี ดังนั้น การใช้เงินอย่างฉลาดก็จะช่วยลดความซับซ้อนของชีวิตลงได้ ดังเช่นประโยคเด็ดในหนังสือ The Millionaire Next Door ที่เขียนไว้ว่า *"Manage you money wisely so youre money does not manage you"*



ที่มาของข้อมูล

นิตยสาร a day bulletin

Issue 184 27 Jan-2 Feb 2012

แล้วพบกับใหม่ฉบับหน้าครับ.





# ftqm..activity >>

ftqm@ftqm.or.th

## TQM Forum

มูลนิธิส่งเสริมที่ควิเอ็มในประเทศไทย ร่วมกับ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอเชิญร่วมงานสัมมนา TQM Forum ครั้งที่ 16 หัวข้อ **การบริหารคุณภาพ...จากเยี่ยมยุทธ์สู่สุดยอดองค์กรไทย : Total Quality Management..From Good to Great Thai Organization** ในวันเสาร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 12.00 - 16.30 น. ณ ห้องประชุมชั้น 2 ตึกเจริญวิศวกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มการลงทะเบียนได้ที่ [www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th) ได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป **สัมมนาฟรี..ไม่มีค่าใช้จ่าย..รับจำนวนจำกัด**

## TQM CALL for PAPER

มูลนิธิส่งเสริมที่ควิเอ็มในประเทศไทย ขอเชิญองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนส่งผลงานหรือบทความด้านการจัดการระบบคุณภาพ เพื่อนำเสนอในงานการประชุม THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 13<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practice in Thailand โดยกำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ 29--30 สิงหาคม 2555

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดและดาวน์โหลดใบสมัครเพื่อส่งบทความได้ที่ [www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th) บัดนี้ถึง 31 มีนาคม 2555 นี้

# แวดวง..TQM

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 >>



Congratulation to GHB  
on your  
ISO/IEC 27001:2005  
Certificate

เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555 คุณวรวิทย์ ชัยลิ้มปมนตรี กรรมการผู้จัดการ ให้เกียรติเป็นผู้แทนธนาคารกล่าวขอบคุณ บริษัท ทูฟนอร์ท (ประเทศไทย) จำกัด ในพิธีมอบประกาศนียบัตรระบบบริหารจัดการสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC27001:2005 โดยได้รับเกียรติจากคุณวินทา ศรีวิลาส เร็ดดี้ บริษัท ทูฟนอร์ท (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้มอบประกาศนียบัตร และดร.โกเมน พิบูลย์โรจน์ ที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ บริษัท ที-เน็ต จำกัด เป็นผู้มอบโล่แสดงความยินดีให้กับธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าธนาคาร และกระทรวงการคลัง รวมทั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับตรวจสอบธนาคาร จึงมีนโยบายและดำเนินการให้การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารฯ มีมาตรฐานสากล ตาม ISO/IEC 27001 : 2005 สอบผ่านได้รับประกาศนียบัตรดังกล่าว โดย Certify Body TUV-Nord ตามขอบเขต Certified The Administration of physical IT infrastructure in the data center and strong room at headquarter which serves and supports Core Banking System (CBS) ซึ่งเป็นหน่วยงานธนาคารภาครัฐแห่งแรกที่ได้รับมาตรฐานดังกล่าวนี้





# TQM CALL FOR PAPER

ขอเชิญองค์กรต่างๆ ร่วมส่งผลงานบทความ  
เพื่อนำเสนอในงานการประชุม

*THAILAND QUALITY CONFERENCE &*

*The 13<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand*

ระหว่างวันที่ 29-30 สิงหาคม 2555

กำหนดส่งบทความตั้งแต่บัดนี้ -31 มีนาคม 2555

*download ใบสมัครได้ที่ [www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th)*



มูลนิธิส่งเสริมทีคิวเอ็มในประเทศไทย

สร้างเสริม ให้ความรู้ เผยแพร่ และผลักดันการประยุกต์ใช้  
TQM รวมถึงพัฒนาองค์ความรู้ในการประยุกต์ใช้ TQM

[www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th)