Best KU-KM Awards ครั้งที่ 1
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

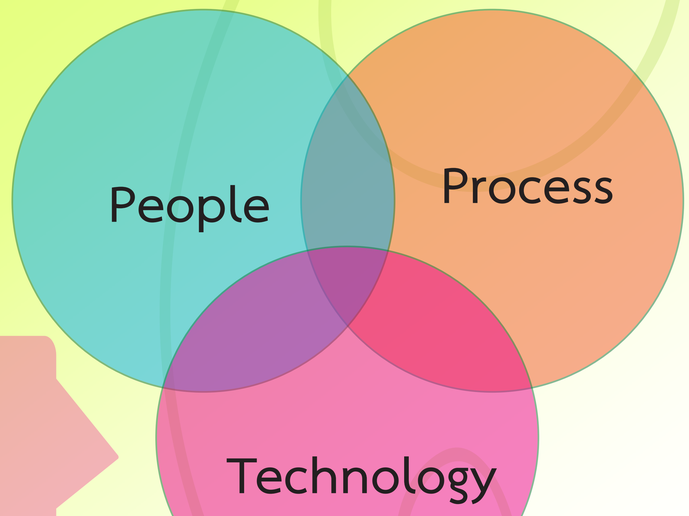
การจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย คือ แนวทางในการสร้าง แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในหลายๆ ส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ในปี พ.ศ. 2550 บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนาระบบ KM@GradSchool ขึ้นเพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย และปี พ.ศ. 2551 ได้นำหลักการจัดการความรู้มาพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ ช่วยให้การบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันและเพิ่มคุณภาพของการบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของคณาจารย์และนิสิตตลอดจนบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

- ทัศนคติที่ดี
- การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง



- การเรียนรู้ในงาน (on-the-job-training)
- การสอนงานระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง (Senior-Junior Training System)
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติการ
- การประชุมระดมสมองกลุ่มย่อย
- การเสวนาพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย
- การฝึกอบรมภายในและภายนอก
- การกำหนดบทบาทหน้าที่ งานหลัก และงานสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

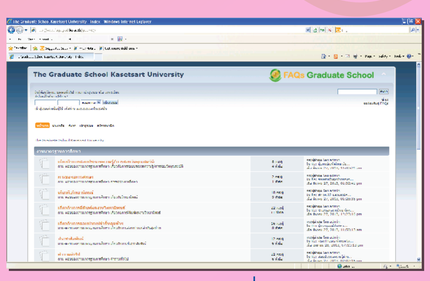
- การนำ ICT มาสนับสนุนการดำเนินการ



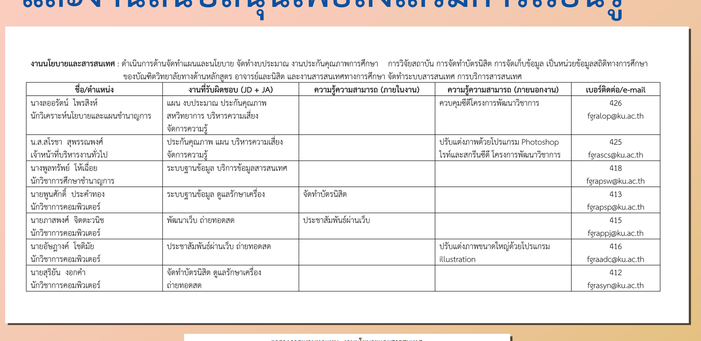
ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในระยะเริ่มแรก ปี พ.ศ. 2550



ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในปัจจุบัน



ระบบถามตอบปัญหาที่พบบ่อย (FAQs)





การดำเนินการจัดการความรู้ที่แฝงอยู่ในงานประจำ



การประชุมเสวนาพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ปีละ 6 ครั้ง



การรายงานผลการดำเนินงานและการทบทวนหลังดำเนินการ ในระดับต่างๆ (AAR)

สิ่งที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้



การทำงานทดแทนกัน ในช่วงการรับรายงานตัวนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

คุณภาพของบริการและการทำงานที่ดีขึ้น



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3
รางวัลระดับดีเยี่ยม ประเภท C
รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี
เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2552



รางวัลชมเชย ประเภทราย กระบวนงาน
การพัฒนาคุณภาพ การบริการสู่ความเป็นเลิศ
ด้วย ระบบ WRTS โดย สำนักงาน ก.พ.ร.
เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 4 รางวัลระดับดีเยี่ยม
ประเภทรางวัลการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน
เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2553



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 6 รางวัลระดับดีเยี่ยม
ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น
เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2555

ร้อยละความพึงพอใจจากกล่องประเมินความพึงพอใจ (Satisfactory Box) ในปีการศึกษา 2553 – 2555

ปีการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	ระดับคะแนนที่ 1 (Very Poor)	ระดับคะแนนที่ 2 (Poor)	ระดับคะแนนที่ 3 (Fair)	ระดับคะแนนที่ 4 (Good)	ระดับคะแนนที่ 5 (Very Good)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
2553	10,182	89	39	159	2,001	7,894	4.73	93.14
2554	6,116	37	13	50	884	5,132	4.81	95.21
2555	6,512	36	23	62	826	5,565	4.82	95.54

รักษามาตรฐาน บริการเป็นเลิศ เปิดประตูสู่อาเซียน
International Standards, Excellent Services, Fit for ASEAN



การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานทดแทนกันได้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย คือ แนวทางในการสร้าง แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ริเริ่มและมุ่งมั่นสนับสนุนการศึกษาขั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นแกนนำในการระดมภูมิปัญญาและชี้นำทิศทางเพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก

ภารกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย

1. ดูแลคุณภาพและมาตรฐานของการผลิตบัณฑิต
2. สนับสนุนคณาจารย์ในสาขาวิชา/ภาควิชา ให้มีโอกาสทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ
3. ให้บริการแก่นิสิตรวดเร็วและพึงพอใจ


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
คณะกรรมการ
ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
รองคณบดี
ฝ่ายบริหาร
รองคณบดี
ฝ่ายมาตรฐาน
การศึกษา
รองคณบดี
ฝ่ายบริการการศึกษา
และวิเทศสัมพันธ์
รองคณบดี
ฝ่ายสารสนเทศ
รองคณบดี
วิทยาเขต
กำแพงแสน
โครงการสหวิทยาการ ระดับบัณฑิตศึกษา
- สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร
- สาขาวิชาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- สาขาวิชาพันธุวิศวกรรม
- สาขาวิชาโลกาภิวัตน์ศึกษา
- สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพเกษตร
- สาขาวิชาเทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว
สำนักงานเลขานุการ
ผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ
งานมาตรฐาน
การศึกษา
งานบริการ
การศึกษา
งานบริหาร
และธุรการ
งานคลัง
และพัสดุ
งานนโยบาย
และสารสนเทศ
งานประสานงาน
วิทยาเขต

ข้อมูลพื้นฐาน

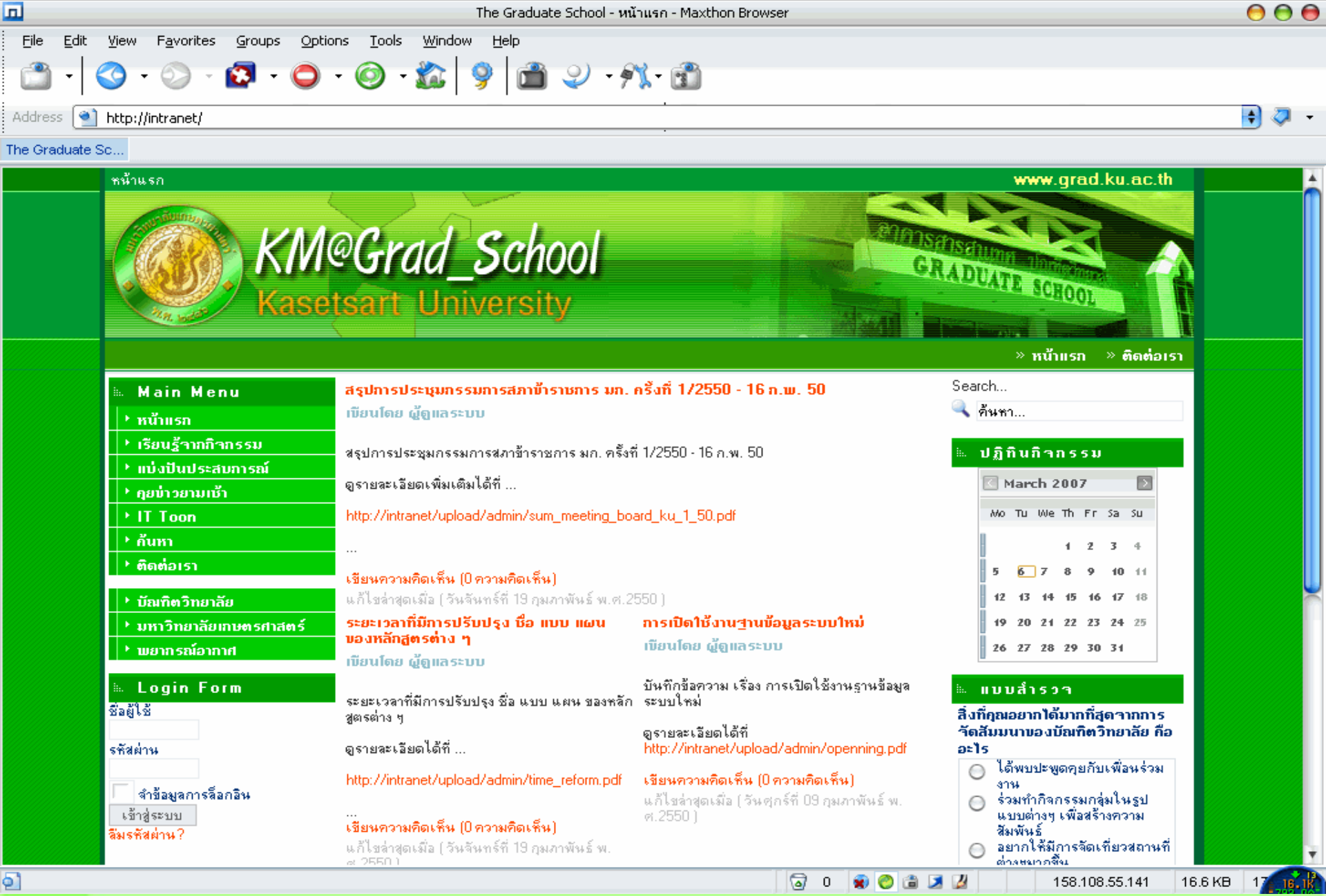
ระดับปริญญา	หลักสูตร	อาจารย์	นิสิต					
			ภาคปกติ		ภาคพิเศษ		รวม	
			วพ.	แผน ข	วพ.	แผน ข	วพ.	แผน ข
ดุษฎีบัณฑิต	83 (11)	1,441	1,358	-	433	-	1,791	-
มหาบัณฑิต	166 (16)	238	3,597	25	2,132	2,925	5,729	2,950
ป.บัณฑิต/ป.ตรี	1	2	-		1		1	
รวม	250 (27)	1,681	4,980		5,490		10,470	
อัตรากำลังบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 60 คน								

ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556 จำนวนหลักสูตรนานาชาติ 27 หลักสูตร

การดำเนินงานจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัยเริ่มต้นดำเนินการประยุกต์ใช้แนวคิด “การจัดการความรู้” สำหรับพัฒนาองค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 โดยเน้นการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนาระบบ KM@GradSchool เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง ผู้บริหารและบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย



ระบบ KM@Grad_School ในปี พ.ศ.2550 (ภาพระบบ 6/3/2550)

การดำเนินงานจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

กิจกรรม/เครื่องมือที่ส่งเสริม “การจัดการความรู้” ได้แก่

- การเรียนรู้ในงาน (on-the-job-training)
- การสอนงานระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง (senior-Junior Training System)
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติการ
- การประชุมระดมสมองกลุ่มย่อย
- การเสวนาพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย
- การฝึกอบรมภายในและภายนอก
- การนำ ICT มาสนับสนุนการดำเนินการ
  - KM@Grad_School
  - FAQs
- การกำหนดบทบาทหน้าที่ งานหลักและงานสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

ตัวอย่างการกำหนดหน้าที่บุคลากรของ บว.

ตารางภาระงานทดแทน (ตัวอย่าง งานนโยบายและสารสนเทศ)

ภาระงาน	ลออรัตน์	พูลทรัพย์	สโรชา	พูนศักดิ์	ภาสพงศ์	อัษฎางค์	สุริยัน
นโยบายและแผน	P		S1				
ประกันคุณภาพ	S1		P				
ระบบฐานข้อมูล		P		S1			
ประสานงานสารสนเทศ		P		S1			
ระบบบัตรนิสิต				S2		S1	P
โปรแกรมประยุกต์					P	S1	
เว็บไซท์					S1	P	
บริการสารสนเทศ				P	S1	S2	S3

P หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานหลัก

S หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรอง/สนับสนุน

เพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น, ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร, ลดความเครียดในการทำงาน, สร้างผลงานที่มีคุณภาพเดียวกัน

การถอดความรู้

บว. มีการจัดประชุมกลุ่มย่อยในแต่ละส่วนงานและประชุมรวมหลายครั้งเพื่อค้นหาความรู้ที่มี ความรู้ที่จำเป็น ความรู้ที่ต้องการ รวมถึงแหล่งความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

- การประเมินความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากร: ประเมินจากประวัติการศึกษา/การทำงาน/การฝึกอบรมและประสบการณ์ของบุคลากร
- แผนที่ความรู้ ช่วยกำหนดผู้ถ่ายทอดความรู้และผู้รับการเรียนรู้ รวมทั้งเป็นแนวทางกำหนดบุคลากรที่จะทำงานทดแทนในแต่ละส่วนงาน

แผนที่ความรู้ (Knowledge Map)

- แผนที่ความรู้เป็นแผนผังแสดงถึงความรู้ความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้สะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการจัดทีมในการทำงานและใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
- โครงสร้างของแผนที่ความรู้ประกอบด้วยชื่อบุคลากร หน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถในงาน และความสามารถพิเศษ และระบุการทำงานทดแทนกัน พร้อมทั้งระบุเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

ตัวอย่างแผนที่ความรู้ (ในรูปแบบเอกสาร)

แผนที่ความรู้ (KM Map)

งานบริหารและธุรการ : ดำเนินการด้านงานเลขานุการ งานสารบรรณ การประสานงานและอำนวยการ งานการเจ้าหน้าที่ การฝึกอบรม การประชุม งานวิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ชื่อ/ตำแหน่ง	งานที่รับผิดชอบ (JD + JA)	ความรู้ความสามารถ (ภายในงาน)	ความรู้ความสามารถ (ภายนอกงาน)	เบอร์ติดต่อ/e-mail
น.ส.จันทิมา พันธ์นิตย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาของบุคลากร มก. งานวิจัย การจัดโครงการต่างๆ งานสวัสดิการบุคลากร งานประชุม	โปรแกรม SPSS ระบบ E-meeting นำเสนอข้อมูลในการประชุม	โปรแกรม Photoshop จัดงานพิธีการต่างๆ ตรวจสอบระบบการเงินและพัสดุภายในหน่วยงาน	204 fgrajmp@ku.ac.th
นายสรวุฒิ ชนะศัตรู บุคลากร	การเจ้าหน้าที่ วิเทศสัมพันธ์ งานของผู้เชี่ยวชาญ	ภฏระเบียบและข้อบังคับของบุคลากร อบรมภาษาอังกฤษ โปรแกรม EXCEL ในการคำนวณและการจัดทำข้อมูลในรูปแบบกราฟ	พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ โปรแกรม Dreamweaver	206 fgraswc@ku.ac.th
น.ส.ลลิตา ศรีโสว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	เลขาฯผู้บริหาร การประสานงานกับผู้บริหาร ดูแลตารางงานของผู้บริหาร	Microsoft office การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	พิธีกร	302 fgral.ds@ku.ac.th
น.ส.สิรินทิพย์ ประเสริฐสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานประชุม กรรมการ บว. งานประเมิน	Microsoft office, SPSS	ถ่ายภาพ งานประกันภัยรถยนต์	205 fgrastpr.ku.ac.th
น.ส.นฤวรรณ สินเกิดสุข ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน	รับ-ส่งเอกสาร ออกเลขที่หนังสือ รับ-ส่งแล่มและซีดีวิทยานิพนธ์	ระบบงานสารบรรณของราชการ	ระบบงานพัสดุ,งานอาคารสถานที่,งานยานพาหนะ,ระบบโทรศัพท์สำนักงาน	105
นายนนท์ชิชา อินทรุณ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	คัดแยกแล่มและซีดีวิทยานิพนธ์ส่งภาควิชา	รายชื่ออาจารย์ประจำภาควิชาทุกคณะใน ม.เกษตร	ด้านกีฬา (ฟุตบอล,กรีฑา) จัดสถานที่กิจกรรม บว.	110
นายสุวรรณ คำสอน พนักงานทั่วไป	ส่งคำร้องและออกเลขที่คำร้อง รับ-ส่งเอกสารภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย	การส่งเอกสารต่างๆ ตามหน่วยงานต่างๆ ใน ม.เกษตร	ทราบชื่อผู้บริหาร หน่วยงานต่างๆใน ม.เกษตร จัดสถานที่กิจกรรม บว.	109
นายสุชาติ แจ่มจันทร์ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	คัดแยกแล่มและซีดีวิทยานิพนธ์ส่งห้องสมุด มก.	ตรวจสอบรายชื่อนิสิตผู้วิจัยวิทยานิพนธ์และรายชื่อนิสิตวิทยานิพนธ์ปกปิด	งานห้องสมุด บว.	113

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- บัณฑิตวิทยาลัยได้ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ในแต่ละงาน หรือทดแทนกันได้ระหว่างงานเช่น ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของงานนโยบายและสารสนเทศ กับส่วนประชาสัมพันธ์ในงานบริหารและธุรการ
- การดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบพี่สอนน้องและการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน รวมทั้งการสนับสนุนการฝึกอบรมภายนอกและนำความรู้มาถ่ายทอดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือในที่ประชุมเสวนาพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย

บว. มีการดำเนินการในการปรับทัศนคติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้แก่บุคลากร



การประชุมเสวนาพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย





การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละงาน



การรายงานผลการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างทักษะ
การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้นสำหรับบุคลากร

การนำไปใช้

บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดให้บุคลากรต้องช่วยเหลือและทำงานทดแทนกัน เมื่องานใดงานหนึ่งมีปริมาณมาก หรือบุคลากรหลัก(P) ที่รับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บุคลากรรอง(S1,S2) ต้องทำงานทดแทนโดยไม่ให้งานหยุดชะงักและงานต้องมีคุณภาพที่ทัดเทียมกัน





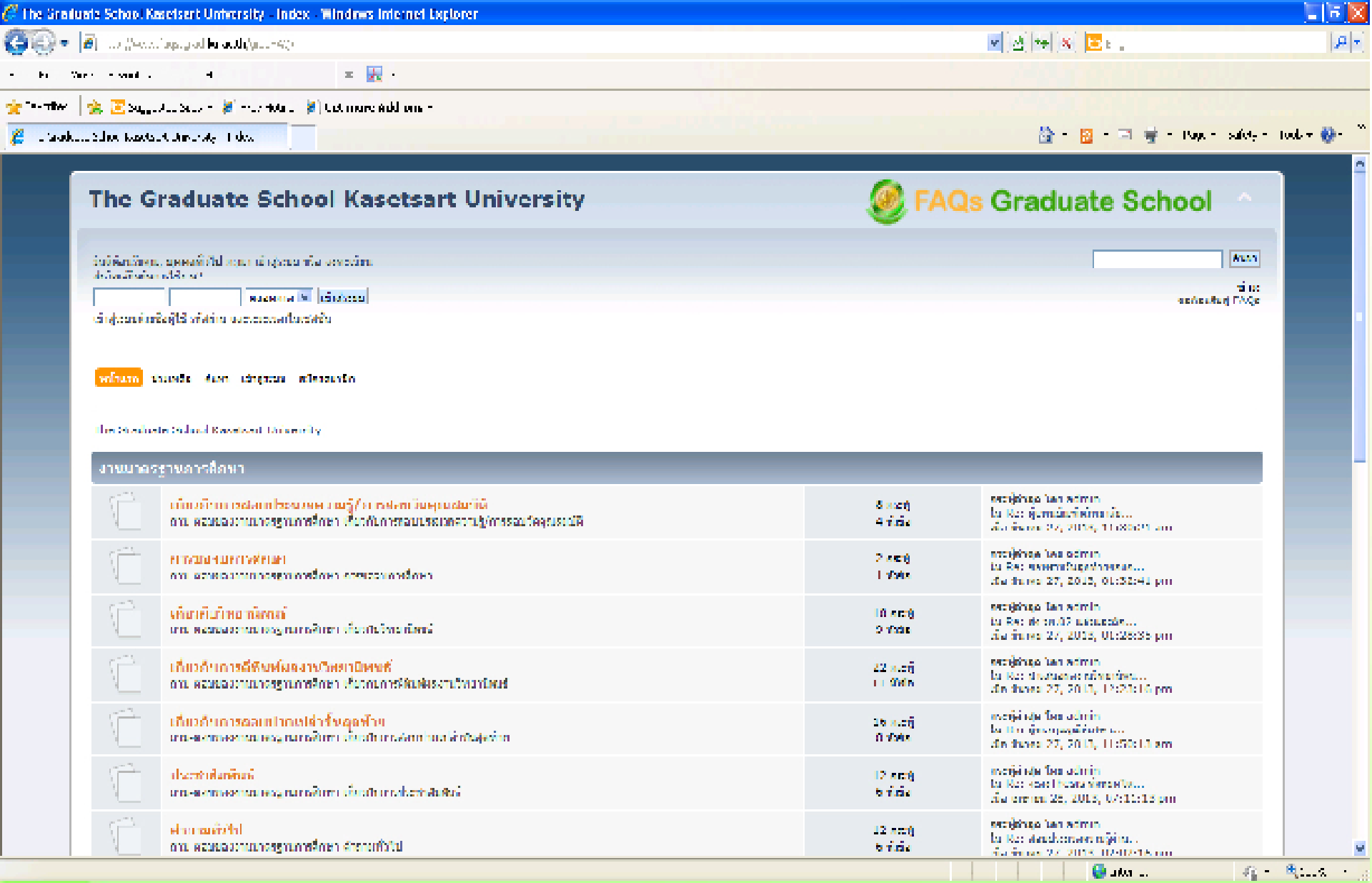
การรับรายงานตัวนิสิตบัณฑิตศึกษาและการจัดทำบัตรนิสิตใหม่

การบำรุงรักษาความรู้

ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละราย ได้ถูกกำหนดให้เขียนออกมาเป็น คู่มือการปฏิบัติงาน และ บางส่วนถูกจัดเก็บเข้าสู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย (KM@Grad_School #2 และระบบ FAQs) พร้อมใช้งานและสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นได้



ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร KM@Grad_School ในปัจจุบัน



ระบบถามตอบปัญหาที่พบบ่อย FAQs

ผลของการจัดการความรู้

ต่อบุคลากร

- มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น
- เข้าใจ ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานยิ่งขึ้น
- ลดความเครียดในการทำงานจากมีผู้ร่วมทำงานด้วย

ต่อหน่วยงาน

- ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานในภาพรวมดีขึ้น
- คุณภาพของบริการและงานต่างๆ ดีขึ้นและไม่มีความแตกต่างกัน แม้ว่าผู้ดำเนินการเป็นบุคลากรรายใด
- สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่ 13 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร (คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก)

สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้ใช้ผลการติดตามและประเมินฯ ผู้บริหาร ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลฯ ดังนี้

ปีการศึกษา 2555 บัณฑิตวิทยาลัยมีค่าคะแนนการประเมินผลคณบดี เท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5

ระดับของคุณภาพของงานหรือบริการสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ดังร้อยละความพึงพอใจจากกล่องประเมินความพึงพอใจ (Satisfactory Box) ในปีการศึกษา 2553 - 2555 ดังนี้

ปีการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	ระดับคะแนนที่ 1 (Very Poor)	ระดับคะแนนที่ 2 (Poor)	ระดับคะแนนที่ 3 (Fair)	ระดับคะแนนที่ 4 (Good)	ระดับคะแนนที่ 5 (Very Good)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
2553	10,182	89	39	159	2,001	7,894	4.73	93.14
2554	6,116	37	13	50	884	5,132	4.81	95.21
2555	6,512	36	23	62	826	5,565	4.82	95.54



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3
รางวัลระดับดีเยี่ยม ประเภท C รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี
เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2552



รางวัลชมเชย ประเภทรายกระบวนงาน
การพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศด้วยระบบ WRTS
โดย สำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2553



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 4
รางวัลระดับดีเยี่ยม ประเภทรางวัลการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน
เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2553



รางวัลคุณภาพแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6
รางวัลระดับดีเยี่ยม ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น
เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555





รักษามาตรฐาน บริการเป็นเลิศ เปิดประตูสู่อาเซียน

International Standards, Excellent Services, Fit for ASEAN

Thank You