

กระบวนการและเทคนิคเชิงปฏิบัติของ
การยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ธีระ ถาวรบุตร
บริษัท การจัดการคุณภาพ จำกัด
Quality Management Co.,Ltd.

ความสำเร็จกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ปัจจัยภายนอก

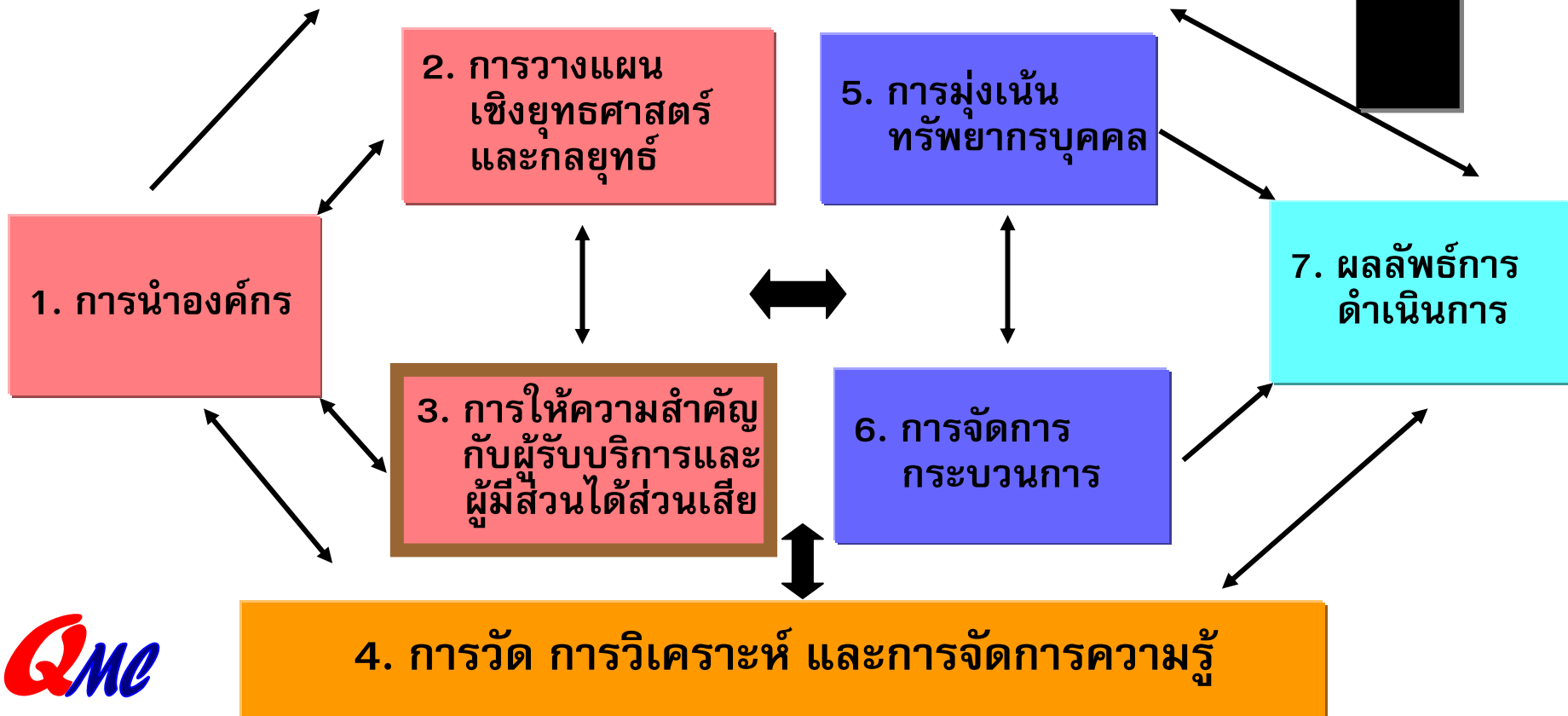
- เศรษฐกิจ สังคม
- นโยบาย การเมือง

วิสัยทัศน์ พันธกิจ
ประเด็นยุทธศาสตร์

ปัจจัยภายใน

OP: ลักษณะสำคัญขององค์กร

สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(22)1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเภท/กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

CS1

(23)2 การรับฟังและเรียนรู้

- 2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง
- 2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

CS2

(24)3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(25)4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ

- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

CS4

(26)5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ

- 5.1 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อ
- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

CS 5

5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของ

บุคลากรระบบติดตามการปฏิบัติ

CS7

(27)6 การจัดการข้อร้องเรียน

- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันที่
- รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง

CS3

(28)7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(29)8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ

- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน

CS6

(30)9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ

- ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันที่
- นำไปใช้ต่อได้

CS3

(31)10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ

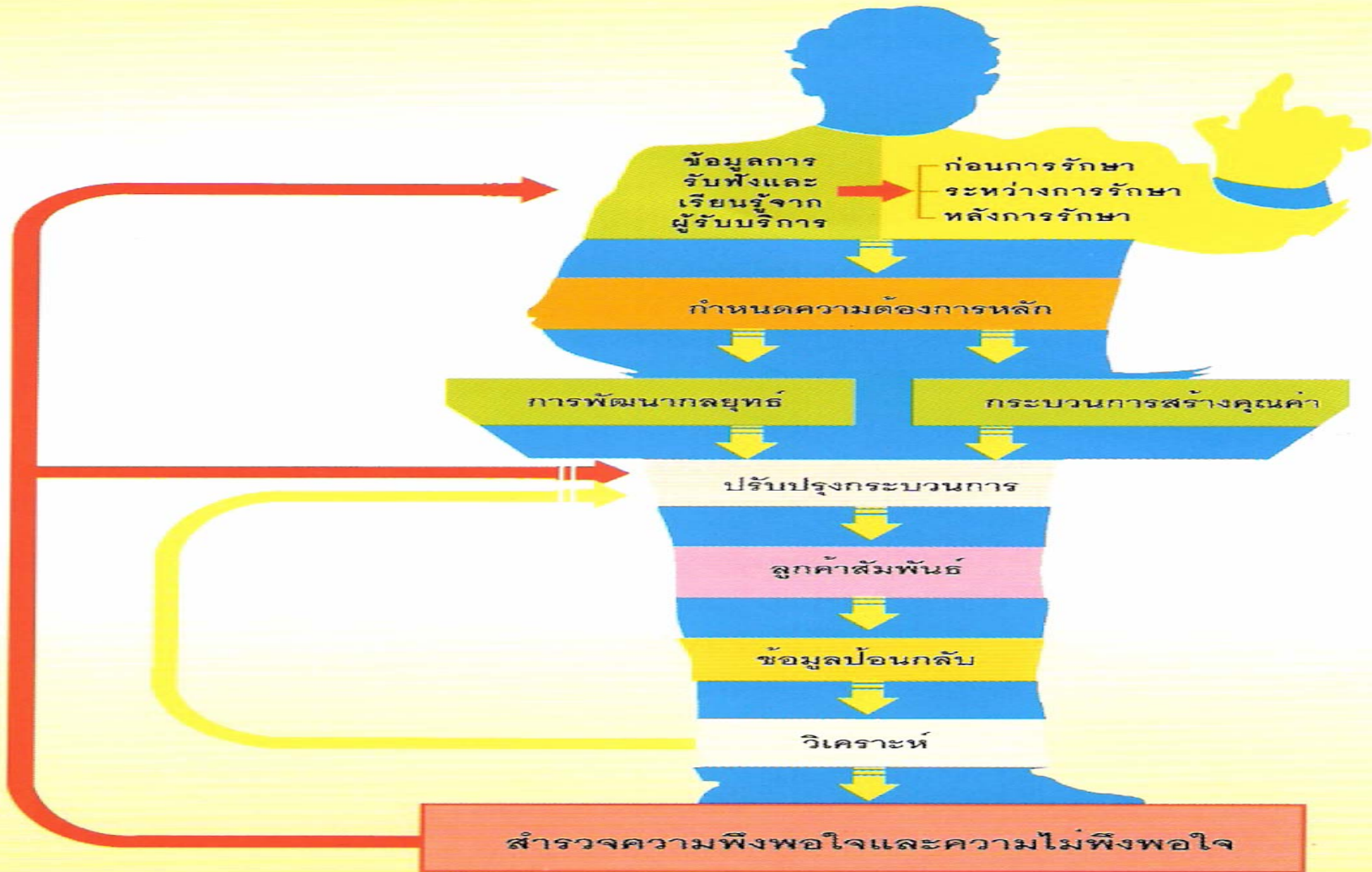
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(32)11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OP8 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1 แบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS2 ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ/ความคาดหวัง

CS3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

CS4 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

RM3 ร้อยละความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

CS6 วัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

CS7 กำหนดมาตรฐานการบริการ

SP2 จัดทำแผนปฏิบัติการ
PM2 ข้อกำหนดที่สำคัญ

RM6 จำนวนกระบวนการที่ได้รับปรับปรุงให้ผลลัพธ์ดีขึ้น

PM6 ปรับปรุงกระบวนการ

PM5 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
CS1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
CS2	ส่วนราชการมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
CS3	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันที่
CS4	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS5	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
CS6	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
CS7	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

CS 1: การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



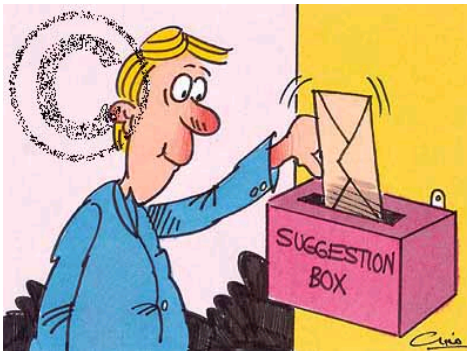
พันธกิจ	ผู้รับบริการ(ลูกค้า)	บริการที่ให้	กลไกการส่งมอบ
<p>1. ส่งเสริมสุขภาพ</p> 	<p>1. ประชาชนสุขภาพดี</p> <p>2. ประชาชนกลุ่มที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (หญิงตั้งครรภ์, เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ - ให้ความรู้สนับสนุนการจัดชมรมสุขภาพและเยี่ยมบ้าน - จัดคลินิกส่งเสริมสุขภาพเฉพาะ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนออกไปพบปะให้ความรู้แก่ประชาชน - จัดทีมออกเยี่ยมบ้าน - คลินิกส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการ - ติดตามเยี่ยมต่อเนื่องที่บ้าน
<p>2. ป้องกัน และควบคุมโรค</p> 	<p>1. กลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง</p> <p>2. กลุ่มเสี่ยงโรคระบาดและโรคที่ป้องกันได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบสุขภาพคัดกรองโรคให้ความรู้ - ให้วัคซีนป้องกันโรค - ป้องกันการระบาดของโรคสอบสวนและควบคุมโรค 	<ul style="list-style-type: none"> - คัดกรองโรคในชุมชนและให้ความรู้เป็นรายกลุ่ม - ให้บริการวัคซีนในโรงพยาบาล - เข้าพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมป้องกันการระบาด - ส่งทีมสอบสวนโรคเข้าไปควบคุมโรคในพื้นที่ระบาด - ให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ
<p>3. รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ</p> 	<p>1. ผู้ป่วยนอก / ญาติ</p> <p>2. ผู้ป่วยใน / ญาติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจโรคทั่วไป ทันตกรรม แพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด - อุบัติเหตุและฉุกเฉิน - ให้คำปรึกษา แนะนำ - บริการผู้ป่วยใน - บริการคลอด 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการที่โรงพยาบาล - ตรวจสอบสุขภาพนอกสถานที่ - รับและส่งต่อผู้ป่วย - ให้บริการทางโทรศัพท์ - ผ่านสื่อ / เอกสาร / ปชส. - ให้บริการที่โรงพยาบาล - ติดตามดูแลต่อเนื่องที่บ้าน

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



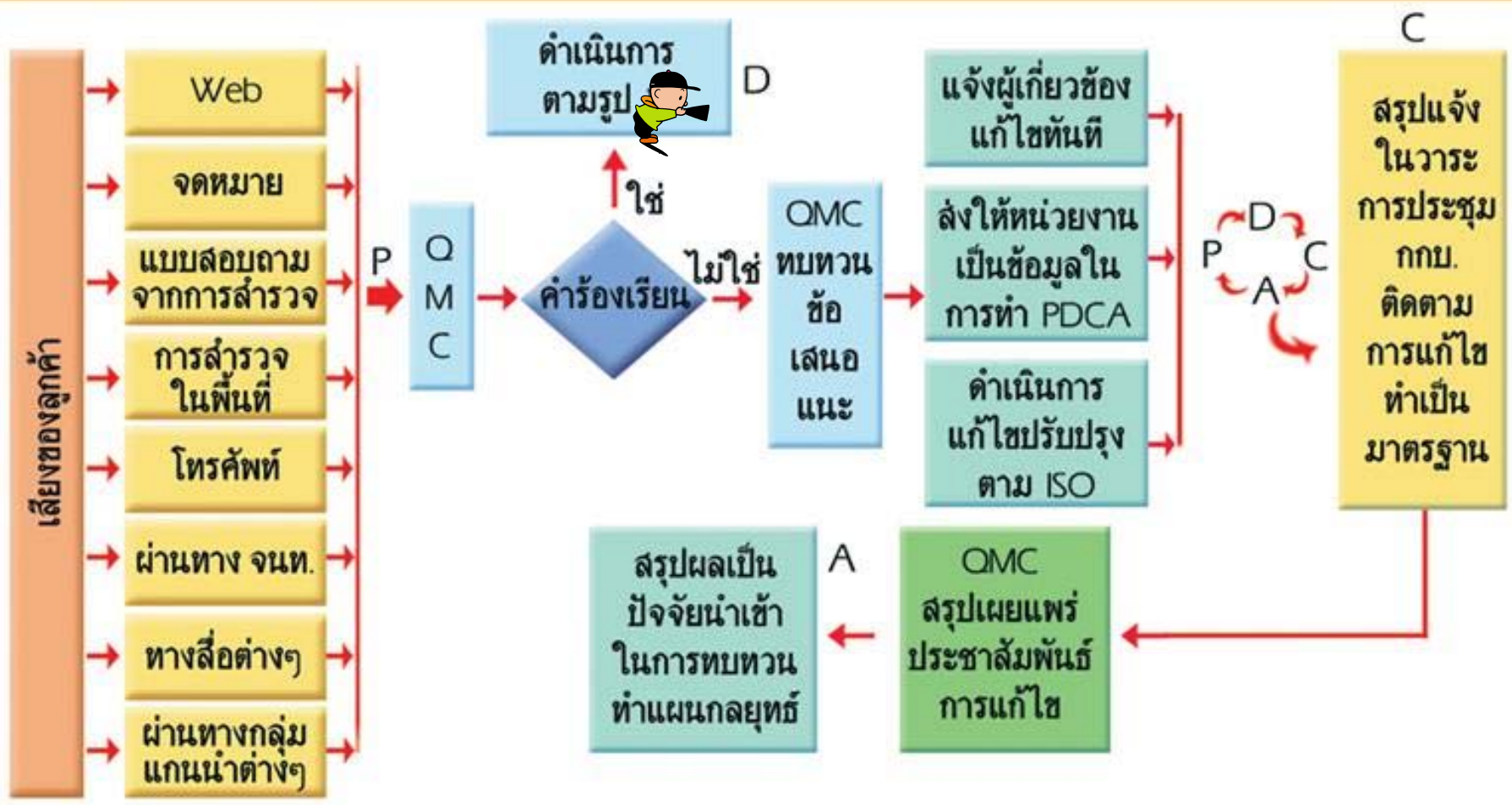
Call Center

Exhibition



Focus Group

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ประชาชนสุขภาพดี	1. ต้องการข้อมูล คำแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเองสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
2. ประชาชนกลุ่มที่ต้องการ การดูแลเป็นพิเศษ	1. ต้องการเข้าถึงบริการได้ง่าย 2. ต้องการข้อมูล ความรู้ในการดูแลตนเองที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้เอง
3. กลุ่มที่เสี่ยงโรคเรื้อรัง	1. ได้รับการตรวจสุขภาพ และคัดกรองที่เหมาะสมตามวัยในชุมชน 2. ต้องการได้รับคำแนะนำและการส่งต่อเพื่อการรักษากรณีพบว่าเริ่มป่วย
4. กลุ่มเสี่ยงโรคระบาดและโรคที่ป้องกันได้	1. ได้รับวัคซีนป้องกันที่มีคุณภาพครบถ้วนตามมาตรฐาน 2. ต้องการให้ความคุ้มครองระบาดของโรคโดยเร็ว 3. ต้องการสารสนเทศ ด้านการป้องกันและควบคุมโรค
5. ผู้ป่วยนอก / ญาติ	1. ได้รับการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ มีผลการรักษาที่ดี ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย 2. ได้รับเกียรติ ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการที่ดี ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี 3. ได้รับข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษาสุขภาพตนเอง
6. ผู้ป่วยใน / ญาติ	— มีความต้องการเช่นเดียวกับผู้ป่วยนอก โดยมีความต้องการเพิ่มเติมดังนี้ 1. ห้องพักหรือเตียงพักมีความสะอาดสงบ ปลอดภัย 2. ได้รับข้อมูลก่อนให้บริการและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสามารถเลือกการรักษา

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการและความคาดหวัง

1. ผู้มีอุปการะคุณ

- ให้บริการผู้ป่วยจนให้ดี ใช้เงินบริจาคให้มีประสิทธิภาพ
เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

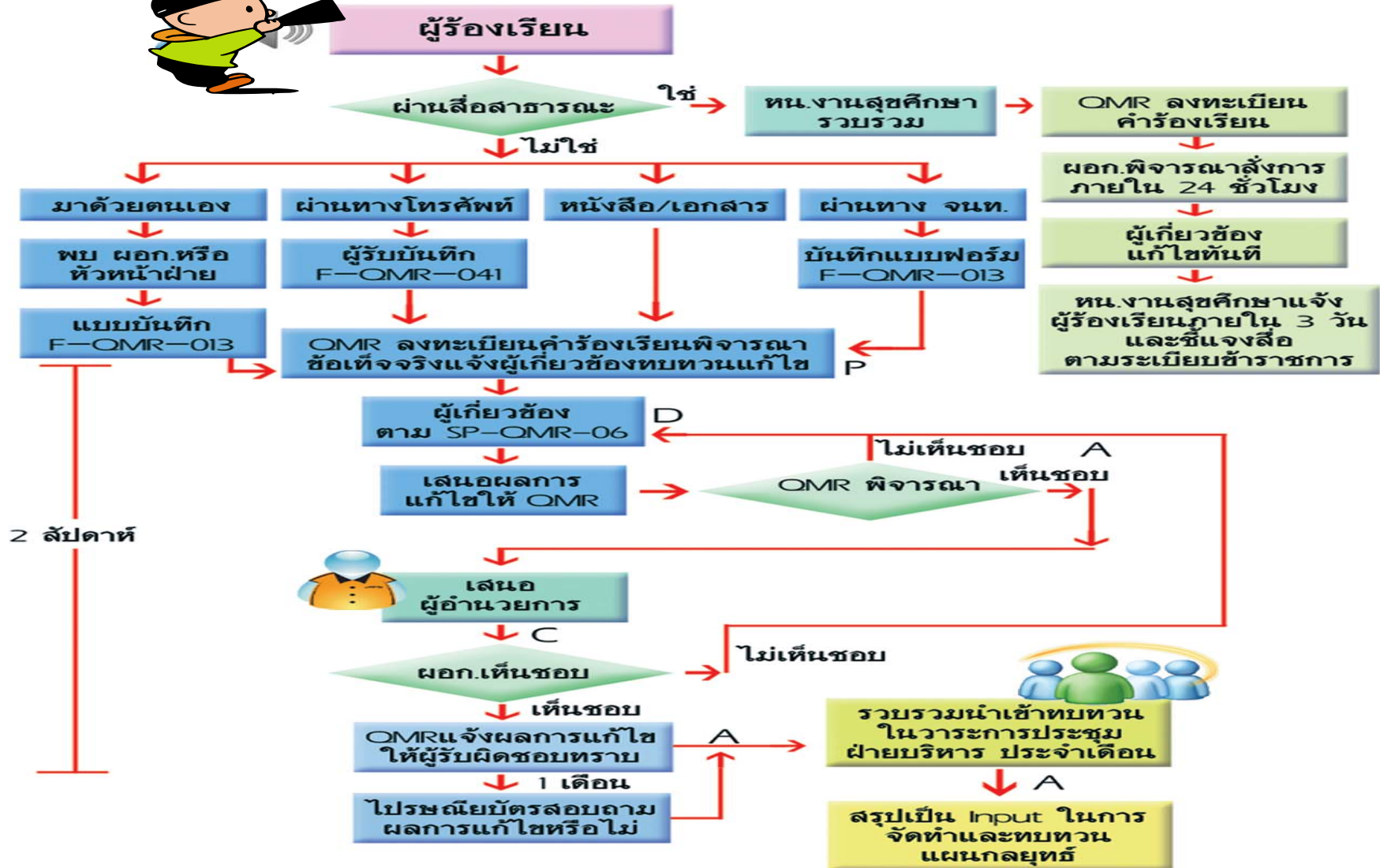
2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

- ต้องการค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าและมีสวัสดิการที่ดี

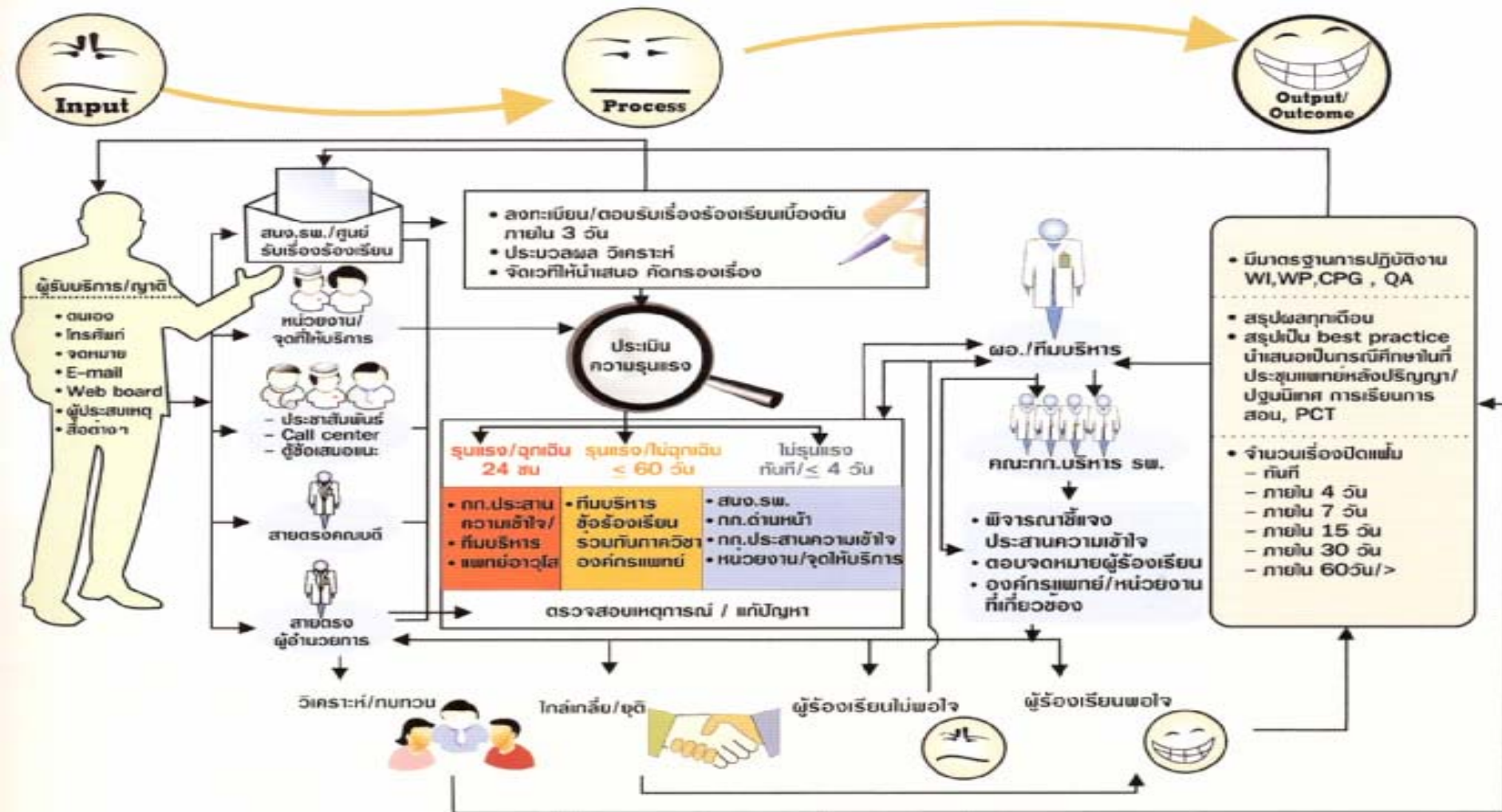
3. หน่วยงานที่ดูแลด้านธรรมาภิบาล

- ต้องการให้บริหารจัดการโปร่งใส บรรลุพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย

CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



- Mobile Services/Mobile Unit
- E-Services
- เพิ่มจุดบริการ/บริการวันเสาร์/ขยายเวลาบริการ
- ลดขั้นตอน/ลดระยะเวลาบริการ
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
- อำนวยยิ้ม
- จิตบริการ
- สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

CS 4: การสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์



- ทำดีเพื่อในหลวง/พระราชินี
- อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม/ปลูกป่า/ดูแลแม่น้ำ
- อนุรักษ์ธรรมชาติ/เก็บขยะ
- ประหยัดพลังงาน/ใช้พลังงานทดแทน/ขี่จักรยาน
- อนุรักษ์ความปลอดภัย/ถนนสีขาว
- ส่งเสริมดูแลสุขภาพ/ป้องกันโรค
- ต่อต้านสิ่งเสพติด/ของมีค่า
- อนุรักษ์วัฒนธรรม/วัตถุโบราณ
- ส่งเสริมความเข้มแข็งสถาบันครอบครัว
- ฯลฯ



อย. น้อยปลูกป่าลดโลกร้อน

CS 5: การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

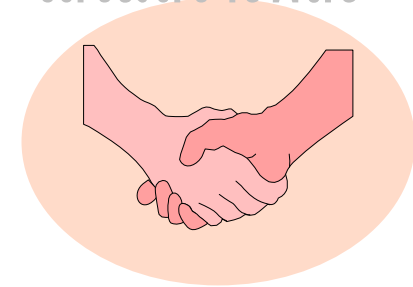
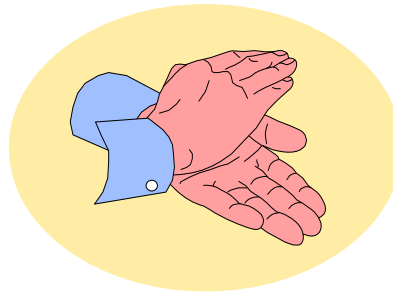
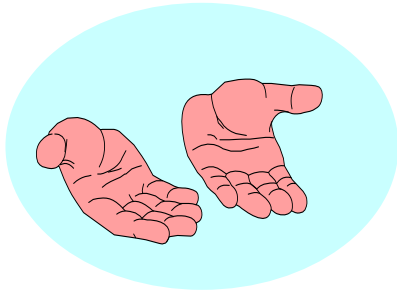


การปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ของรัฐ

เสริมสร้างพลัง

หยิบยื่น

สนับสนุน



ประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

- รวมศูนย์อำนาจ
- รัฐทำหน้าที่ตัดสินใจ
- ประชาชนไม่มีทางเลือก
- ความสัมพันธ์แนวตั้งจากบนลงล่าง
- ปิดกั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนเกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาต

- ผู้ตัดสินใจคือกลุ่มที่ได้รับการคัดเลือก
- ประชาชนมีส่วนร่วมได้เฉพาะเรื่อง
- ประชาชนมีทางเลือกจำกัด
- ประชาชนร่วมตัดสินใจ
- ประชาชนมีส่วนร่วม

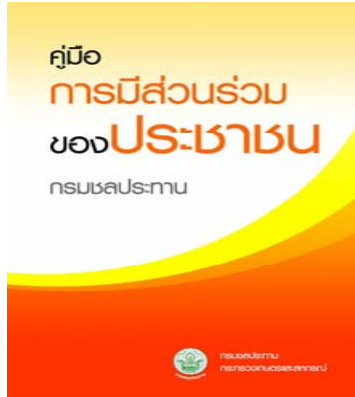
ประชาชนร่วมตัดสินใจ

- กระจายอำนาจ
- รวมประชาชนเข้าไว้ในกลุ่มผู้ตัดสินใจ
- มีทางเลือกที่เปิดกว้างไม่มีการจำกัด
- ประชาชนเป็นผู้นำ
- ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
- รัฐมีพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม
- โปร่งใส/เปิดกว้าง
- ประชาชนมีความเป็นพลเมือง

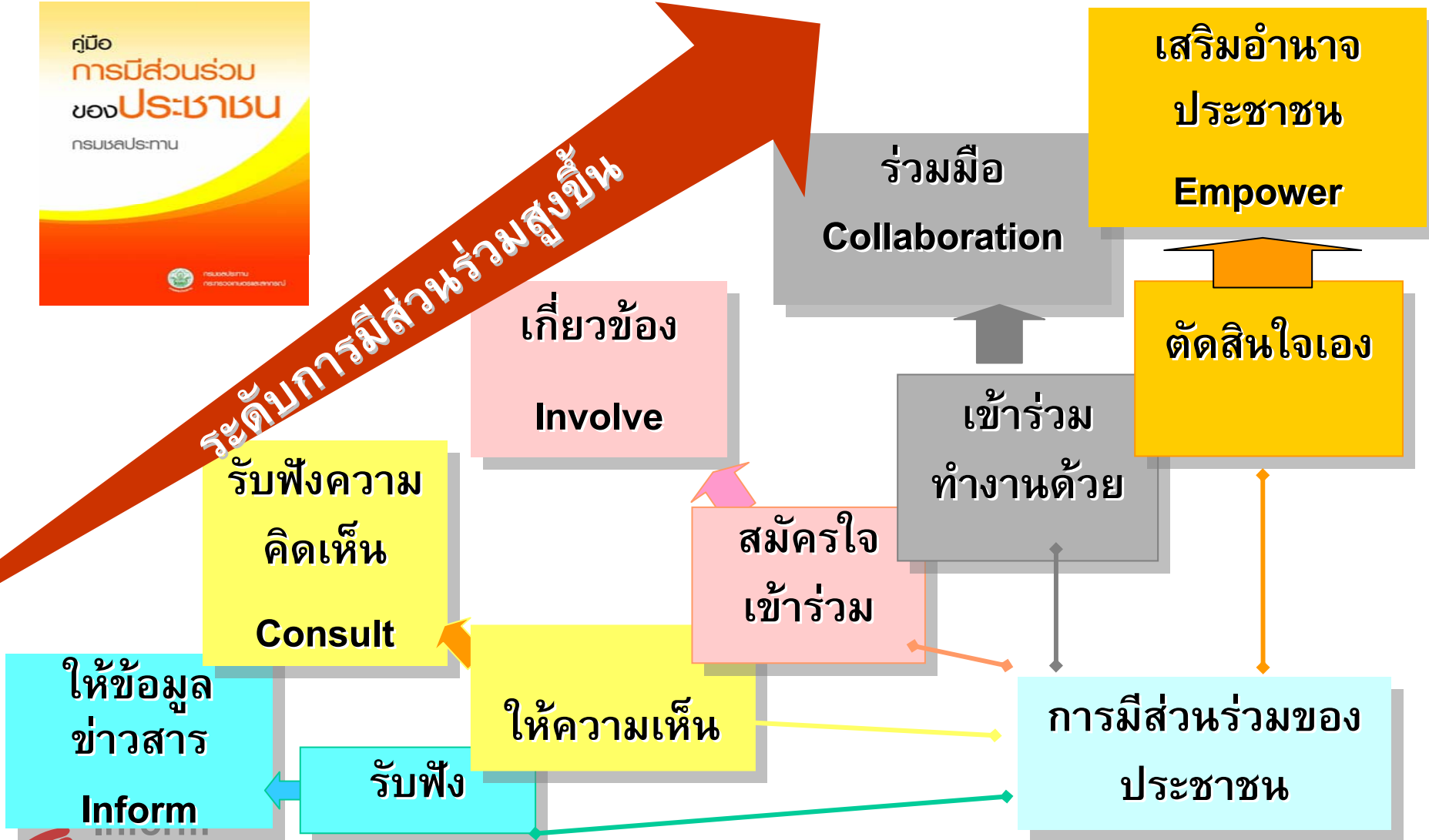
บทบาทของประชาชน



CS 5: การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม



ระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้น



1. Observe & Record

2. Focus Group

3. Questionnaire

4. Interview



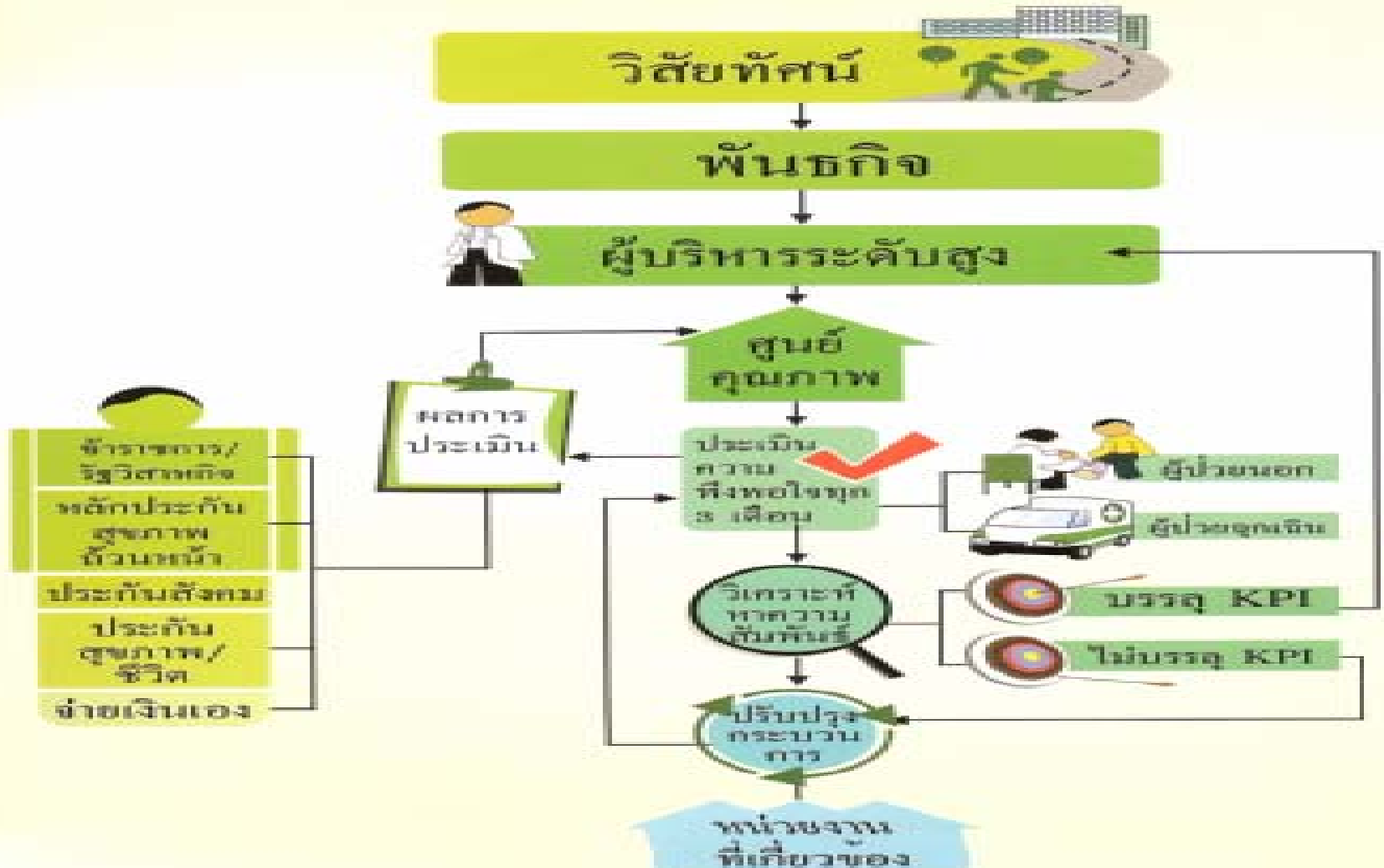
CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยใน



CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด
(โปรดเรียงลำดับความไม่พึงพอใจมากที่สุดถึงน้อยที่สุด 1-4)

- | | |
|--------------------------|-----------|
| ด้านระยะเวลา | ระบุ..... |
| ด้านขั้นตอน | ระบุ..... |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ระบุ..... |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระบุ..... |
| ด้านอื่น ๆ..... | ระบุ..... |

CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจ ศูนย์บริการสารพันทั้งใจ

งานบริการ

- ใบอนุญาตโรงงาน
- วอ./อก. 6 วัตถุประสงค์ราย
- (ต่ออายุ เสียค่าธรรมเนียม ฯลฯ)
- ขั้้นบุคลากรด้านสิ่งแวดล้้อม
- วอ./อก. 6 วัสดุใช้แล้ว
- ขั้้นบุคลากรด้านความปลอดภัย
- จดทะเบียน/นิติกรรมเครื่องจักร

ความพึงพอใจในการรับบริการ

- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ ข้อที่ควรปรับปรุง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - การให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ระยะเวลาการให้บริการ
 - สิ่งอำนวยความสะดวก
 - อื่นๆ

☺ ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ☺

*** โปรดตอบแบบสอบถาม เพื่อกรมจะได้นำมาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ***



CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



มาตรฐานบริการ “สรรพสามิตพื้นที่”

ประสบการณ์ลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการตรวจสอบ
<p>1. การต้อนรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร.ป.ภ. - เจ้าหน้าที่ต้อนรับ 	<ul style="list-style-type: none"> • แนะนำจุดจอดรถ • ได้รับการต้อนรับด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - สวัสดิ์ค๊ะ/ครีบ และ แนะนำจุดจอดรถ - กล่าวคำทักทายด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ 	<p>1. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง</p>
<p>2. การติดต่อสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ต้อนรับ 	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ - สอบถามความต้องการของการมาใช้บริการอย่างละเอียด และให้คำแนะนำ 	<p>2. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>
<p>3. รอรับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับความสะดวกสบาย • ระยะเวลาการรอเป็นไปตามลำดับ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีห้องรับรองที่ตกแต่งอย่างดี มี Office Corner บริการตนเอง อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ • บริการตามลำดับ 	<p>3. ให้ผู้บริการเป็นผู้ประเมินตามแบบสำรวจทันที</p>

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



ประสิทธิผลการลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการตรวจสอบ
4. ดำเนินการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">• รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ• ไปรุ่งใส	<ul style="list-style-type: none">• กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาผู้รับบริการ• ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน• ไม่ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว ระหว่างการให้บริการ• บริการตรงเวลา• ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ• ทวนตรวจสอบความต้องการการใช้บริการเพิ่มเติม• กล่าวคำขอบคุณหรือ “ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ” ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาผู้รับบริการ	

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



ต้อนรับผู้บริการแบบเจ้าของบ้านที่ดี
ติดบัตรเจ้าหน้าที่แสดงความเป็นเจ้าของบ้าน

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



ทักทาย ถามไถ่ เต็มใจให้บริการ

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ



สุภาพ อ่อนน้อม



มีความรอบรู้

Q & A

ถาม-ตอบ

ติดต่อสอบถาม

ธีระ ถาวรบุตร

Thira_qmc@hotmail.com

Tel. 081-3319192

ศักยภาพเพื่อ
การบรรลุวิสัยทัศน์
ปัญญาและพลัง

