



ทำไมต้องมี Chief Knowledge Officer

กรุงเทพธุรกิจ หน้าต่างความคิด

● เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



สมัยนี้โลกเปลี่ยนไปรวดเร็วมาก ทำให้ CEO ต้องสวมหมวกเพิ่มอีกใบหนึ่ง ชื่อว่าหมวก CKO หรือ Chief Knowledge Officer ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการความรู้ของบริษัท

สาเหตุที่บริษัทจำเป็นต้องมี CKO มีอย่างน้อย 4 ประการด้วยกัน

ประการแรก ความก้าวหน้าของบริษัทมิได้ขึ้นอยู่กับสินทรัพย์ที่จับต้องได้เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่สร้างขึ้นมาจากฐานความรู้ (Knowledge-based Intangible Assets) อีกด้วย ธรรมชาติของสินทรัพย์ประเภทหลังนี้ไม่สามารถจับต้องได้ กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปบริษัทมีการสร้างใหม่และเสื่อมถอยอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีคนที่เข้าใจเรื่องนั้นมาดูแลโดยเฉพาะ

ตัวอย่างของสินทรัพย์ประเภทนี้ได้แก่

ทักษะความรู้ความชำนาญของพนักงาน ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ความสามารถเชิงเทคนิค ความสามารถในการวิจัยและพัฒนา และความสามารถในการนำนวัตกรรม เป็นต้น

เนื่องจากสินทรัพย์ประเภทนี้วัดได้ยาก บริษัทส่วนใหญ่จึงประเมินไม่ค่อยได้ว่ามีสินทรัพย์นี้อยู่มากน้อยแค่ไหน ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เหล่านี้ได้อย่างเต็มที่ และคนที่จะมาทำเรื่องนี้ต้องเป็นคนที่รู้เรื่องนี้ดีพอ

ประการที่สอง บริษัทส่วนใหญ่ยังมีโครงสร้างการบริหารแบบพีระมิด ซึ่งเน้นประสิทธิภาพของการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่สามารถจับต้องได้เป็นหลัก ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ควบคุมการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรของบริษัทผ่านลำดับขั้นการบังคับบัญชา

ความรู้ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร จึงไม่มีที่ว่างสำหรับผู้ที่เข้ามาบริหารจัดการสินทรัพย์ประเภทหลังนี้

มีหลายต่อหลายครั้งที่บริษัทบุคลากรของทำความผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำเล่าเพียงทำให้เกิดการเสียเปล่าของทรัพยากรและเงินทองเป็นจำนวนมาก ทั้งๆ ที่ความผิดพลาดเหล่านี้สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากบุคลากรของบริษัทมีการเรียนรู้และจดจำบทเรียนที่เกิดขึ้นในอดีต ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จตรงของตนเอง หรือจากประสบการณ์ของผู้อื่น



ยกตัวอย่างเช่น หากมิได้มีการบันทึกไว้ว่าที่ผ่านมา พนักงานควบคุมเครื่องจักรและช่างซ่อมบำรุงของบริษัทมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักรผิดวิธีอย่างไร เมื่อเกิดปัญหาเช่นเดียวกันนี้กับเครื่องจักรเครื่องอื่นที่ผู้ควบคุมและช่างซ่อมบำรุงไม่ใช่คนกลุ่มเดิม ก็อาจต้องมีการลองผิดลองถูกซ้ำอีกครั้งโดยไม่จำเป็น

พนักงานต้อนรับลูกค้าที่เคยเจอปัญหาในการให้บริการลูกค้ามาก่อน หากได้จัดทำบันทึกเกี่ยวกับประสบการณ์เหล่านี้เอาไว้ พนักงานคนอื่นก็สามารถนำไปใช้เป็นคู่มืออ้างอิงในการทำงานต่อไปได้

ในทางปฏิบัติแล้ว การกระทำเช่นนี้ไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เพราะความรู้เหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวของบุคลากร เราไม่มีทางบอกได้เลยว่าแต่ละคนมีความรู้ในเรื่องใดบ้าง และความรู้ประเภทใดที่กำลังเป็นที่ต้องการของบุคลากรในส่วนต่างๆ ของบริษัท

ความรู้และประสบการณ์เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทได้ก็ต่อเมื่อมีการเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างทันท่วงที การกระทำเช่นนี้ได้ นั้น บริษัทต้องมีผู้ที่สามารถตรวจสอบได้ว่าบุคลากรของบริษัทมีความรู้ความชำนาญในเรื่องใดบ้างและคิดหาวิธีการดึงเอาความรู้เหล่านั้นออกมาบันทึกเก็บไว้ในรูปที่แบบสะดวกต่อการค้นหา และนำมาใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เช่น เขียนเป็นคู่มือ ทำภาพยนตร์สาธิต เป็นต้น

ประการที่สาม เนื่องจากความรู้เกิดขึ้นและเสื่อมถอยอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมี



กรุงเทพธุรกิจ

Krungthep Turakij
Circulation: 150,000
Ad Rate: 833

Section: First Section/ทัศนนะ

วันที่: ศุกร์ 19 มกราคม 2567

ปีที่: 37

ฉบับที่: 12558

หน้า: 6(กลาง)

Col.Inch: 74.32 Ad Value: 61,908.56 PRValue (x3): 185,725.68

คลิป: ชาว-ดำ

คอลัมน์: หน้าต่างความคิด: ทำไม่ต้องมี Chief Knowledge Officer

การปรับปรุงความรู้ที่เก็บบันทึกไว้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะต้องเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญและคุ้นเคยกับแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นอย่างดี

ประการสุดท้าย ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการการสร้างบริษัทให้เป็น**องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)** นั่นคือการสนับสนุนทางด้านข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้

หากพนักงานขายต้องการทราบว่า เทคนิคการขายแบบใหม่ของตนมีโอกาสจะประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ก็สามารถไปศึกษาประสบการณ์ของพนักงานขายคนอื่นที่ทำงานนี้จากฐานข้อมูลของบริษัทว่ามีแต่ละคนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพราะเหตุใด แล้วจึงกลับมาทบทวนแก้ไขแนวคิดของตน

ฝ่ายการตลาดทบทวนแผนการตลาดในอดีตเพื่อประเมินว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และแผนการตลาดแต่ละแผนนั้นเมื่อนำไปใช้จริงแล้วประสบกับปัญหาอะไรบ้าง เพื่อจะได้นำมาประกอบการปรับปรุงแผนการตลาดครั้งใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

จะเห็นได้ว่าหากไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านี้เอาไว้ บุคลากรก็ไม่มีแหล่งอ้างอิงในการเรียนรู้และตัดสินใจ จึงไม่ยากทดลองสิ่งใหม่ๆ เพราะมีความเสี่ยงสูงซึ่งในที่สุดแล้วจะส่งผลให้บริษัทไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร

โดยสรุปแล้ว หน้าที่ของ **Chief Knowledge Officer (CKO)** คือ “ผู้ที่รับผิดชอบในการระบุแหล่งความรู้ ตรวจสอบประเมินค่า และทำการจัดเก็บความรู้ของบริษัทอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรในบริษัทสามารถนำเอาความรู้เหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และสร้างความก้าวหน้าให้แก่บริษัทได้ต่อไป”

“TU Law Run วิ่งรอรัน นิติศาสตร์ธรรมศาสตร์”



คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกาศความพร้อมจัดการ
แข่งขันเดิน-วิ่ง TU Law Run หรืองานวิ่งลอร์รัน ในวันอาทิตย์ที่ 10 มีนาคม
2567 ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ พร้อมร่วมสร้างสุขภาพ
สังคมไทยและสมทบทุนให้แก่กองทุนนิติธรรมพัฒนา คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สายข่าวกีฬา NBT



58th
สมาคมนักข่าวส่วนภูมิภาคแห่งประเทศไทย (สภท.)
The Provincial Press Association of Thailand

299 อาคารสมาคมนักข่าวแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ชั้น 1 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02-668-7172



ข่าวประชาสัมพันธ์

ม.ธรรมศาสตร์ จัดงานใหญ่ "2 ทศวรรษแห่งการแบ่งปัน 9 ทศวรรษแห่งการสร้างสรรค์สังคม"

ppat2508 ppat2508 19 มกราคม 2024 0 Comments 2 ทศวรรษแห่งการแบ่งปัน , 9 ทศวรรษแห่งการสร้างสรรค์สังคม , ม.ธรรมศาสตร์ จัดงานใหญ่

ม.ธรรมศาสตร์ จัดงานใหญ่ "2 ทศวรรษแห่งการแบ่งปัน 9 ทศวรรษแห่งการสร้างสรรค์สังคม"



ธนาคารกรุงเทพ
Bangkok Bank
 20 ปี กองทุนทำบุญวันเกิดกับธรรมชาติ
 90 ปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ของที่ระลึกฟรี...
สมเด็จพระโพธิ์ระชังโดม
 มวลสารศักดิ์สิทธิ์จากวัดระฆังผสมกับเนื้อ
หลังคาตึกโดมอายุ 90 ปี

เสวนามุมมองคนธรรมศาสตร์
ปัญหาและทางออกสังคมไทย

2 ทศวรรษ
9 แห่งการแบ่งปัน
ทศวรรษแห่งการสร้างสรรค์สังคม


ฯพณฯ ชวน หลีกภัย
Looking back & forward
: เหลียวหลังแลหน้า ธรรมศาสตร์
และประชาชน


คุณวิชัย ทองแตง
หัวข้อ : รุรกิจโลกใหม่


ศ.(พิเศษ) วิชา มหาคุณ
หัวข้อ : คอร์รัปชัน


พล.ต.อ. ต่อศักดิ์ สุขวิมล
หัวข้อ : ตำรวจไทย


คุณศิริกัญญา ตันสกุล
หัวข้อ : เศรษฐกิจ

สวมเสื้อเหลือง-แดง
มาร่วมกันร้องเพลงธรรมศาสตร์กับ
พี่น้อง...ร้องกันให้ดังก้องหอใหญ่
ให้ห้ายคิดถึง...

วันอาทิตย์ที่ 21 มกราคม 2567
เวลา 12.00 เป็นต้นไป ณ หอประชุมใหญ่ (มร.ท่าพระจันทร์)

🍀🍀 วันอาทิตย์ที่ 21 มกราคม 2567 เวลา 12.00 – 20.30 น. ขอเชิญชวนพี่น้องธรรมศาสตร์ มาทำพระจันทร์ ณ หอประชุมใหญ่ เพื่อร่วมงาน 2 ทศวรรษแห่งการแบ่งปัน 9 ทศวรรษแห่งการสร้างสรรค์สังคม เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปีกองทุนทำบุญวันเกิดกับธรรมชาติ และ 90 ปี การสถาปนามหาวิทยาลัย

🍀🍀 พิเศษ ทุกคนที่มาร่วมงานจะได้รับ สมเด็จพระโพธิ์ระชังโดม (มวลสารศักดิ์สิทธิ์จากวัดระฆัง และ เนื้อหลังคาโดมอายุ 90 ปี)

วันอาทิตย์ที่ 21 มกราคม 2567

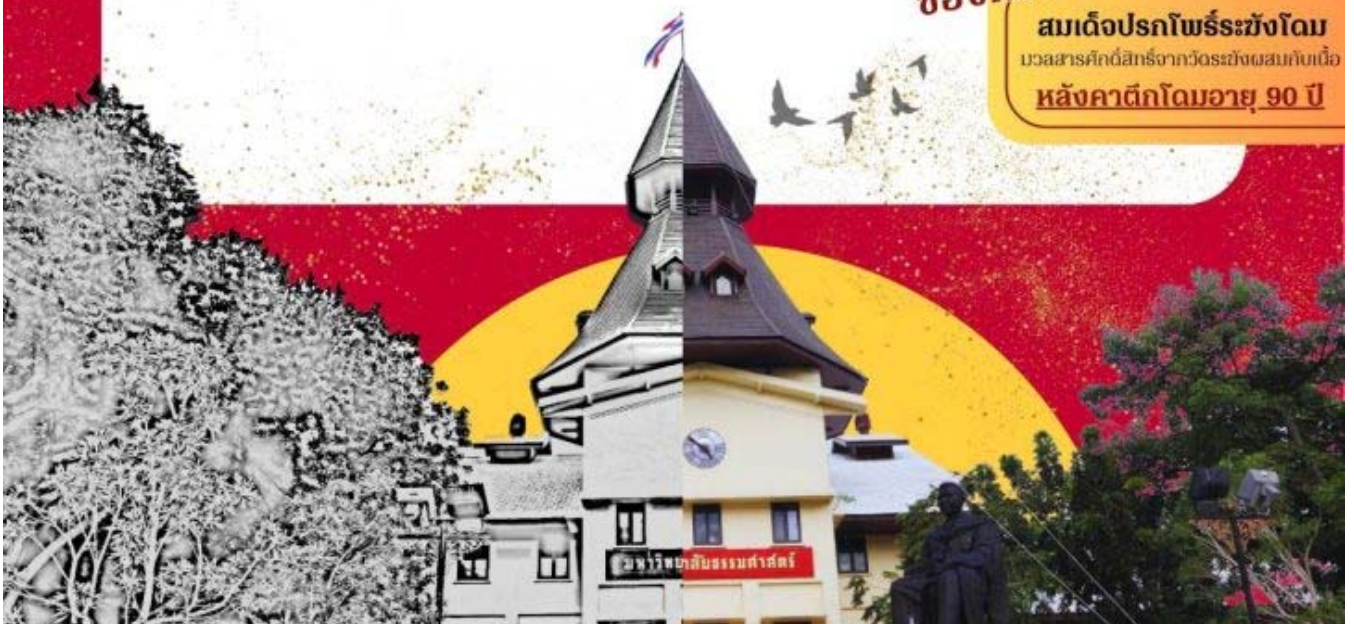
เวลา 12.00 เป็นต้นไป ณ หอประชุมใหญ่ (มธ.ท่าพระจันทร์)

กำหนดการ

- | | |
|-------------------------|---|
| เวลา 12.00 น. เป็นต้นไป | ลงทะเบียนเข้าร่วมงาน |
| เวลา 12.30 - 13.30 น. | การแสดงจากนักศึกษาธรรมศาสตร์ / ดร.มนัสวิน นันทเสน (พีตัก ซีโร่) ศิษย์เก่าคณะรัฐศาสตร์ |
| เวลา 13.30 - 14.00 น. | กล่าวรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี กองทุนทำบุญวันเกิดฯ และก้าวเข้าสู่ปีที่ 90 แห่งการสถาปนามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| เวลา 14.00 - 15.15 น. | เสวนาพิเศษ “มุมมองคนธรรมศาสตร์ มองปัญหาสู่ทางออกสังคมไทย” โดยศิษย์เก่าผู้ทรงคุณวุฒิ |
| เวลา 15.15 - 16.15 น. | ปาฐกถาพิเศษ “Looking back & forward : เหลียวหลังแลหน้า ธรรมศาสตร์ และประชาชน” โดย ฯพณฯ ขวณ หลีกภัย |
| เวลา 16.15 - 17.30 น. | พี่น้องร้องเพลงเรา / ถ่ายภาพที่ระลึก |
| เวลา 17.30 - 18.00 น. | การแสดงจากนักศึกษาธรรมศาสตร์ |

ของที่ระลึกฟรี!! 

สมเด็จพรภักดิ์ระฆังโดม
มวลสารศักดิ์สิทธิ์จากวัดระฆังสมทบเนื้อ
หลังคาตีกลองอายุ 90 ปี



ลงทะเบียนเข้าร่วมงาน <https://forms.gle/kJR8Z2nombPD9e9h6>



หน้าแรก / ISRANEWS / ข่าว

เวทีเสวนาเพิ่มค่า CPI เห็นพ้องต้องเปลี่ยนความคิดคน เพิ่มคะแนนดัชนีรับรู้การทุจริต

วันศุกร์ ที่ 19 มกราคม 2567 เวลา 13:50 น.

isranews

HITS

339 views

f Share

🐦 Tweet

🗨️ Share



เวทีเสวนาเพิ่มค่า CPI เห็นตรงกันต้องเปลี่ยนแปลงความคิดประชาชนให้รับรู้ค่าทุจริต
รองเลขา ป.ป.ช.เผยอาจถึงขั้นต้องปฏิวัติวัฒนธรรม ขณะศาสตราจารย์จารกษาร์วารัตน์ชี้
การเสริมสร้างตัวอย่างเป็นเรื่องสำคัญมาก ส่วนอนุ กก.โครงการสนับสนุนแผนด้านทุจริต
ย้ำต้องแก้ไขเรื่องการสื่อสารและการศึกษา

สำนักข่าวอิศรา (www.isranews.org) รายงานว่าเมื่อวันที่ 19 ม.ค.มีการจัดงานเสวนาในหัวข้อ "ความท้าทายและโอกาสในการยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทยอย่างมีส่วนร่วม" ภายใต้โครงการประชุมระดับชาติเพื่อการส่งเสริมศักยภาพและขยายเครือข่ายความร่วมมือด้านการต่อต้านคอร์รัปชันในระดับภูมิภาค

โดยมีผู้เข้าเสวนาได้แก่นายอุทิศ บัวศรี รองเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

นายเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว อนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการสนับสนุนแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ 2 และอาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นายแมทธิว ซี สตีเฟนสัน ศาสตราจารย์ด้านกฎหมายที่วิทยาลัยกฎหมายมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด

The poster is for a discussion event titled "ความท้าทาย และโอกาสในการยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทยอย่างมีส่วนร่วม". It features four speakers: Uthit Buasri (Secretary General of the National Anti-Corruption Commission), Keerit Anant Luankaw (Member of the Board of Directors of the National Anti-Corruption Commission), Matthew C. Stephenson (Professor of Law at Harvard Law School), and Dokkorr Yomnaka (Member of the Board of Directors of the National Anti-Corruption Commission). The event is scheduled for January 19, 2024, from 10:00 AM to 12:00 PM at the 3rd floor of the National Anti-Corruption Commission building. A QR code is provided for registration.

โดยนายอุทิศ กล่าวว่ากรณีค่าดัชนี CPI นั้นถูกกำหนดโดยคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ เป็นแผน 20 ปี และแผนยุทธศาสตร์ชาติมีการขับเคลื่อน ป.ป.ช.ก็ต้องเป็นผู้ดำเนินการไปตามแผนนั้น ดังนั้นการจะทบทวนว่า CPI จะเป็นตัวชี้ผลการดำเนินงานหรือ KPI ได้หรือไม่ เรื่องนี้เป็นสิ่งที่ต้องกลับไปที่คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ ไม่ใช่ ป.ป.ช. โดย ป.ป.ช.ก็ต้องดำเนินการไปตามแผน 20 ปี ส่วนการจะแก้ปัญหของประเทศไทยได้นั้นยอมรับว่ามันถึงขั้นต้องปฏิวัติวัฒนธรรม เพราะสิ่งที่เป็นอยู่นั้นมันอาจไม่ใช่ยุคของมัน เพราะ ทั้งโลกมันมีการปฏิวัติกันหมด แต่เรายังอยู่ในแนวคิดเดิม เปรียบเหมือนกับการเอาคนในยุคอนุโลกมาทำงานในยุคดิจิทัล อาทิ กรณีเรื่องเปอร์เซ็นต์ยาซึ่งกว่าจะเลิกได้ก็มีปัญหากับหมอ เพราะตามหลักการเปอร์เซ็นต์ยานั้นเป็นสินบน แต่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลับบอกว่าเป็นเงินบำรุง หรืออย่างเรื่องนโยบายไม่ให้ของขวัญ ป.ป.ช.ก็พยายามรณรงค์ แต่ถ้าคนเวอร์ชันเก่าอยู่มันก็เลิกไม่ได้ ดังนั้นเราต้องรู้ตัวเราว่ารากฐานของเราเป็นอย่างไรก่อน จากนั้นจึงมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิก พฤติกรรมคนจากยุคหนึ่งไปสู่อีกยุคหนึ่ง

ทางด้านของนายเกียรติอนันต์ กล่าวว่าสิ่งที่จำเป็นก็คือเรื่องของการศึกษา การสื่อสารให้ได้รับทราบว่าการกระทำอะไรนั้นคือการทุจริต ต้องให้รู้ก่อน ตามด้วยการมีความซบซึ้งและหลังจากนั้นจะมีแอ็คชั่นหรือการปฏิบัติเอง แต่ถ้าหากว่าอย่าทุจริต แต่ไม่ชี้แจงว่าการทุจริตนั้นคืออะไร คนก็จะไม่รู้ ดังนั้นการสื่อสารที่ดีคือสิ่งที่จำเป็นมาก เช่นเดียวกับทาง ป.ป.ช.ที่เขาก็ทำงานหนักมาก และก็ทำแต่เราก็ไม่รู้ว่ามันคืออะไร ดังนั้นเราทำงานในเชิงการสื่อสารย์

งอออกไปนิดหนึ่ง ดังนั้นสรุปก็คือว่าในกระบวนการศึกษานั้น ไม่ควรเป็นแค่การให้หลักสูตรอย่างเดียว แต่ต้องเป็นการศึกษาเรื่องเชิงพฤติกรรมด้วยว่าสิ่งไหนถูก และสิ่งไหนไม่ถูก ถ้าหากสื่อสารได้แบบนี้ 10 ปี 10 เรื่อง ค่า CPI ก็สามารถขึ้นมาได้

ขณะที่นายสติเฟินสันกล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงเพื่อลดการทุจริตนั้นต้องมีทั้งการเปลี่ยนแปลงแนวคิด เปลี่ยนแปลงการศึกษา และเปลี่ยนแปลงเรื่องวัฒนธรรมเรื่องนี้ก็เป็นสิ่งสำคัญ ทว่าไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด แม้ในประเทศที่มีวัฒนธรรมการทุจริตค่อนข้างแพร่หลาย แต่การกระทำทุจริตนั้นก็ไม่ใช่สิ่งที่ดีที่สุดในการหาผลประโยชน์ให้กับตัวเอง ดังนั้นเราต้องยืนยันในหลักการเรื่องนี้ ขอยกตัวอย่าง อาทิ วิทยุที่มักจะมองเห็นพฤติกรรมเสแสร้งของผู้ใหญ่ที่บอกว่าย่าทำแบบนี้ อย่าทำแบบนี้ แต่ตัวเองก็ทำเรื่องนั้นเสียเอง หรือไม่ก็ผู้ใหญ่คนอื่น หรือว่าเพื่อนร่วมชั้นเรียนทำในสิ่งที่ไม่ดีให้เห็นเป็นตัวอย่าง ถ้าเป็นแบบนี้เด็กจะเห็นว่าผู้ใหญ่เองก็ไม่ปฏิบัติตามกฎอย่างจริงจัง สรุปก็คือการสาธิตให้เห็นว่าอะไรคือมาตรฐานทางจริยธรรมนั้น การสร้างตัวอย่างให้ดูนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าหากทำได้แล้วการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมก็จะเป็นสิ่งที่ง่ายขึ้น

#กดคลิก ติดตาม ส่งแชร์ข่าวอิศรา ได้ที่นี่ <https://www.facebook.com/isranewsfanpage>



หมวดหมู่ **ข่าว**

TAGS **คะแนน CPI**

สำนักข่าวอิศรา

เรื่องเด่น - สำนักข่าวอิศรา

ไขคำตอบ 'สถาบันอิศรา' กับ 'สส.'

ข่าว

เวทีทัศน์

รายงาน-สก็๊ป

เกาะประเด็น

กระจายข่าว

ตะกร้าข่าว

"HOT" MAIL CORRUPTION

INFOGRAPHIC