

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และสวัสดิการทาง Application Line แก่บุคลากรของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์

จัดทำโดย นางสาวกรรณิการ์ เลิศล้ำ
ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัดโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และสวัสดิการทาง Application Line แก่บุคลากรของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร ได้จัดทำวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ:๒๕๗๕ โดยภาพของเมืองกรุงเทพฯใน ๒๐ ปีข้างหน้า คือ ปี ๒๕๗๕ เราจะก้าวขึ้นเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) โดยแบ่งช่วงเวลาดำเนินการเป็น ๔ ช่วง ช่วงละ ๕ ปี ปัจจุบันอยู่ในระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๗๕) และเพื่อให้การไปสู่เป้าหมายมีความชัดเจน จึงได้จัดทำทิศทางการพัฒนาประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ ๗ ด้าน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. ส่วนที่เป็นผลผลิตและเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนา ซึ่งเป็นผล หรือรูปธรรม ที่เกิดขึ้นกับพื้นที่และชาวกรุงเทพฯโดยตรง จำนวน ๖ ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย กรุงเทพฯ จะเป็นมหานครที่ปลอดภัย ปลอดภัยจากอาชญากรรม ปลอดภัยอุบัติเหตุปลอดภัยพิบัติ สิ่งก่อสร้างปลอดภัย ปลอดภัยโรคคนเมือง และอาหารปลอดภัย

ด้านที่ ๒ มหานครสีเขียว สะดวกสบาย กรุงเทพฯ จะมีพื้นที่สาธารณะพื้นที่สีเขียวในสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดพื้นที่และจำนวนประชากร ชาวกรุงเทพฯ มีวิถีชีวิตใกล้ชิดกับธรรมชาติ มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นมหานครที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ประหยัดพลังงาน ใช้พลังงานสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีระบบบริการคมนาคมขนส่งที่หลากหลาย สะดวกคล่องตัว มีทัศนียภาพที่สวยงาม ปราศจากสิ่งกีดขวาง เป็นระเบียบไม่รุงรัง ไม่ว่าจะป็นสายไฟฟ้าและสายโทรศัพท์

ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ชาวกรุงเทพฯ ทุกคน ทุกชนชั้น ทุกอาชีพ ทุกเพศทุกวัย และ ทุกสถานภาพ อยู่ร่วมกันอย่างเสมอภาคและสมานฉันท์ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ได้รับโอกาสที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองและเข้าถึงบริการสาธารณะ ในขณะเดียวกัน ชาวกรุงเทพฯ แต่ละกลุ่ม แต่ละชุมชน สามารถดำรงรักษาไว้ซึ่งอัตลักษณ์ ประเพณี วัฒนธรรมของตนเอง เป็นมหานครที่โดดเด่นในเชิงวัฒนธรรมที่หลากหลาย

ด้านที่ ๔ มหานครกระชับ เมืองกรุงเทพฯจะเติบโตอย่างมีระเบียบ มีการใช้ประโยชน์ที่ดินและทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพมีศูนย์ชุมชนย่อยเป็นระบบตามลำดับความสำคัญและศักยภาพ พื้นที่เป็นโครงข่ายเชื่อมโยงกัน อย่างมีระบบ

ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตยเมืองกรุงเทพฯเป็นเมืองประชาธิปไตยและมีธรรมาภิบาลที่มีชื่อเสียงอยู่ในระดับแนวหน้าของเอเชีย มีระบบบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการเมืองที่สะอาดปลอดภัยโปร่งใส อีกทั้งทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะป็นภาครัฐภาคธุรกิจและภาคประชาชน มีบทบาทในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ อย่างเข้มแข็ง

ด้านที่ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ กรุงเทพฯจะเป็นเมืองหลวงของเอเชียใน อีก ๒๐ ปีข้างหน้า โดยเป็นเมืองที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและนานาชาติ กรุงเทพฯจะเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และวัฒนธรรมของเอเชีย รวมถึงการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ วิทยาการด้านต่างๆ ของภูมิภาค

๒. ส่วนที่มีลักษณะเป็นภารกิจสนับสนุนให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการพัฒนา คือ

ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการมหานคร ซึ่งประกอบด้วย กฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆ แผนและการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่จะทำให้เกิดการพัฒนาบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ด้าน ในการ

ดำเนินงาน มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๔ มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

สำนักงานแพทย์มีนโยบายสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครคือ **Moral Organization** ขับเคลื่อนองค์กรสู่ “องค์กรคุณธรรม” และ “องค์กรแห่งความสุข” บุคลากรมีจิตอาสาและให้บริการที่ดีที่สุดด้วยหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์ **Service Excellent** มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านบริการแพทย์ และสาธารณสุขที่ทันสมัยในระดับสากล มีความเป็นเอกภาพไร้รอยต่อ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพการให้บริการทางการแพทย์ ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การเรียนการสอน การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่ขึ้นนำสังคมและตอบสนองการพัฒนาเมือง **Digital Technology** พัฒนาระบบบริการการแพทย์มุ่งสู่ Smart Digital Hospital และศูนย์กลางข้อมูลทางการแพทย์ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

ปัจจุบันบุคลากร ในหน่วยงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานหลายสาขาวิชาวิชาชีพอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรบางส่วนทราบไม่ทราบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัว จึงเสียสิทธิประโยชน์ตามสิทธิจำนวนไม่น้อย เช่น ลูกจ้างชั่วคราวยังไม่เข้าใจว่าสามารถทำหนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ไปยังสถานพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครให้แก่บุคคลในครอบครัวได้ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๐ ทำให้ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล เป็นการสร้างความเดือนร้อนให้แก่ลูกจ้างชั่วคราวและบุคคลในครอบครัวของลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งสิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลนั้น เป็นขวัญและกำลังใจที่สำคัญในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อช่วยให้บุคลากรเข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีแก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาเป็น องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) = คนทำงานมีความสุข (Happy People) + ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) + ชุมชนสมานฉันท์ (Happy Teamwork) ซึ่งการพัฒนาคนทำงานมีความสุข (HappyPeople) โดยการใช้แนวคิดความสุข ๘ ประการของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สังเคราะห์ขึ้นมา บนพื้นฐานของความต้องการให้เกิดความสุขที่สมดุลและยั่งยืน โดยเป็นความสุขที่สมดุลของโลก ๓ ใบที่ทับซ้อนกัน ได้แก่ ความสุขของตนเอง ความสุขของครอบครัว และ ความสุขขององค์กร/ สังคม

จึงนำ เทคโนโลยี Application Line มาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และสวัสดิการแก่บุคลากรของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ ให้เข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทำให้มีการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีขวัญและกำลังใจทำงานที่ดี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรไปสู่ องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรเข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้อย่างถูกต้อง
๒. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีแก่บุคลากร
๓. เพื่อสามารถสืบค้นข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการได้สะดวกรวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

๑. จัดตั้งคณะทำงานการจัดทำข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ
๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการทาง Application Line
๓. การประเมินความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ทุก ๑ ปี

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร (SWOT Analysis)

หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมและศักยภาพขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินการ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการมีทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) โดยที่ปัจจัยภายนอกถือว่าเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากหรือไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเมืองการปกครอง, สภาพเศรษฐกิจ, กฎหมาย, เทคโนโลยี เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ เช่น บุคลากร, งบประมาณ เป็นต้น SWOT ย่อมาจากภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ดังนี้



S (Strengths) หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก องค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W (Weaknesses) หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดีเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหา

O (Opportunities) หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงานเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็ง ตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T (Threats) หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกและสถานการณ์ภายนอกขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ สถานการณ์ ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกันด้วย

การวิเคราะห์ SWOT

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. ผู้บริหารมีนโยบายในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ๒. บุคลากรใช้ Smart Phone เป็นอุปกรณ์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ๓. บุคลากรมีการเข้าถึงเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง	๑. บุคลากรยังไม่มี ความเข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ๒. ยังไม่มีการรวบรวมระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ไว้นในที่เดียวเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunity)	ภัยคุกคาม (Threat)
๑. มีข้อมูลภายนอกหลากหลายข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว ๒. มี Application ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวก	๑. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความขัดข้องในบางครั้ง

๕.๒ หลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ที่เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับบริบทใดโดยเฉพาะสามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี หนังสือ คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในการทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

๑. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
๒. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
๓. การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
๔. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
๕. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

๖. การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

ทำไมต้องจัดการความรู้

ความรู้ในองค์กร หรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรขององค์กร หากไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบความรู้นั้นก็จะไม่ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างที่ควรจะเป็น ยกตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานผู้เชี่ยวชาญมีความรู้เรื่องระบบการทำงานของแผนกเป็นอย่างดี ลาออกหรือปลดเกษียณไป องค์กรจะอย่างไรจึงจะสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ที่มารับหน้าที่แทนให้สามารถสานต่องานในตำแหน่งนั้นได้อย่างราบรื่น หรือเมื่อองค์กรส่งพนักงานไป

เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาต่าง ๆ ความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้นสามารถนำมาถ่ายทอดสู่ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพหากองค์กรไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี องค์กรจะไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่กระจาย หรืออยู่ที่ตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งออกมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การทำงานสะดุดติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากไม่มีการแบ่งปัน หรือการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในทางตรงกันข้ามหากความรู้จำเป็นสำหรับการทำงานถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เมื่อพนักงานลาออกไป พนักงานใหม่เข้ามาแทนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและสามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว หรือความรู้ที่พนักงานได้จากการเข้ารับการอบรม หรือสัมมนา ก็มีการนำมาถ่ายทอดให้ผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมเกิดความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เช่นเดียวกับผู้เข้ารับการอบรม โดยกระบวนการในการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ รูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน คือ

การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี ต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ ความรู้อะไรบ้าง ความรู้อะไรที่มีอยู่แล้ว อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป เช่น ใช้ SECI model นำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม/ทำงานร่วมกัน จ้างคนที่มีความรู้มาทำงานในองค์กร จ้างที่ปรึกษา การสกัดความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงาน การทำ AAR การประชุมในหน่วยงาน การสกัดความรู้จากการเข้าประชุม อบรมภายนอกหน่วยงาน

- **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)** เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

- **การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)** เป็นการกลั่นกรององค์ความรู้ที่รวบรวมได้จัดทำในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

- **การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)** เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web board , บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

- **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)** เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การเยี่ยมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

- **การเรียนรู้ (Learning)** เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก

วงจร “สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

๑. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

๓. “กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

เครื่องมือในการจัดการความรู้ KM TOOLS

เครื่องมือการจัดการความรู้เป็นการช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร (ขนาด สถานที่ตั้ง ฯลฯ) ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร ฯลฯ สำหรับเครื่องมือการจัดการความรู้มีรายละเอียดดังนี้

- **ฐานข้อมูล (Knowledge Bases)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้นั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การรวบรวมจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้สามารถทำได้ ๒ วิธีคือ จัดเก็บในรูปแบบเอกสารและจัดเก็บในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring System)** คือ การให้คนทำงานที่อยู่คนละฝ่าย/กลุ่มงาน/แผนกหรือแผนกเดียวกันก็ได้ มาช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ช่วยเหลือสนับสนุน คอยให้คำปรึกษาชี้แนะ มักใช้ในการเรียนรู้ในกลุ่มผู้บริหารหรือผู้ที่กำลังก้าวไปเป็นผู้บริหาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าไปยังผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า

- **การเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา (Lesson Learned)** คือ การเรียนรู้โดยอาศัยข้อมูลความสำเร็จและความผิดพลาดจากการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางในการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดหรืออย่างน้อย ไม่เกิดความผิดพลาดในประเด็นที่เคยผิดพลาดมาแล้ว

- **การจัดเก็บความรู้และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)** คือ การเรียนรู้จากวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้นๆ เพื่อใช้เป็นต้นแบบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นระบบบริหารเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้เช่น คู่มือ การจัดฝึกอบรม คู่มือการตรวจประเมิน ๕ ส. คู่มือการจัดการความรู้

- **เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)** คือ การให้หรือขอรับคำแนะนำหรือประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

- **การทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR)** คือ การร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งในการทบทวนนั้น อาจได้ค้นพบวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และแนวทางการปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น

ซึ่งจำเป็นต้องทำการสรุปทบทวนทุกครั้ง เมื่อเสร็จกระบวนการทำงานที่สำคัญแต่ละขั้นตอน รวมถึงเป็นการตรวจสอบระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย

- **การเล่าเรื่อง (Storytelling)** คือ การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจหรือคนในกลุ่มงานเดียวกัน โดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับความสำเร็จหรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันจนได้องค์ความรู้ที่ตีไว้ใช้ประโยชน์

- **เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สนทนาสนทนา)** คือ การจัดกลุ่มพูดคุยกันเพื่อเอาสิ่งดีๆ ที่แต่ละคนมีอยู่ในตัวเองหรือในการปฏิบัติออกมา โดยไม่ขีดวงที่ชัดเจนมากเกินไป มีเพียงการกำหนดประเด็นกว้างๆ ในเรื่องที่จะสนทนากัน ไม่รู้คำตอบสุดท้ายว่าคืออะไร ไม่กำหนดเวลาสนทนาของแต่ละคน เปิดกว้าง ด้านเวลา สถานที่บุคคลและเปิดกว้างทางใจของทุกคนที่เข้าร่วมกิจกรรมกัน บรรยากาศสบายๆ บรรยากาศเชิงบวก

- **เวที ถาม-ตอบ (Forum)** เป็นอีกหนึ่งเวทีในการที่เราสามารถโดยคำถามเข้าไปเพื่อให้ผู้รู้ที่อยู่ร่วมใน Forum ช่วยกันตอบคำถามหรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ หากองค์กรมีการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) หรือมีการกำหนด แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) แล้ว คำถามที่เกิดขึ้นสามารถส่ง/ยิงเข้าไปใน Forum ซึ่งอยู่ใน CoP หรือ CoE เพื่อหาคำตอบ ในลักษณะ “Pull Information”

- **ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice หรือ CoP)** คือ กลุ่มคนที่มาจากกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันรวมตัวกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นโดยมีมีความสนใจ (Knowledge Domain) และความปรารถนาาร่วมกัน (Passion) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ในกลุ่ม (Community) และมีการแลกเปลี่ยน สร้างความรู้ สร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน (Practices) มีวิธีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือและภาษาเดียวกัน

- **การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)** คือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

- **การสอนงาน (Coaching)** คือ การถ่ายทอดจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือรุ่นพี่ที่มีผลงานดี มาแนะนำ สอนให้คนที่มาใหม่หรือคนที่ต้องการเรียนรู้ได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน

- **การศึกษาดูงาน (Study tour)** คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นโดยเข้าไปดูสถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

- **เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)** คือ การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นทางการลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดพื้นที่ให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนาและการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ

- **การจัดแผนที่ผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ (People Map)** เป็นการเก็บรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคล ผลงาน ประเภทความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในเรื่อง

ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ ซึ่งจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลได้

- **การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation)** เป็นการสับเปลี่ยนงานโดยการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ในสายงานเดียวกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

- **การปรับแต่งความรู้ (Knowledge Consolidation / Repackaging)** เป็นกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปแบบหนึ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการใช้ความรู้

- **การจัดทำเว็บท่าความรู้ (Knowledge Portal)** เป็นการรวบรวมสารสนเทศ ความรู้และบริการจากแหล่งต่างๆ ให้มาอยู่ในที่เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเข้าหลายๆ เว็บไซต์ เพื่อใช้บริการต่างๆ

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

๑. ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้ เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว โดยค้นคว้าจากผลการจัดการความรู้ในเรื่องนั้น ๆ

๒. การจัดการความรู้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องทำงานด้วยการลองผิดลองถูกเพราะ ก่อนทำงานถ้ามีการเรียนรู้ความผิดพลาดของคนอื่นจากบทเรียนในอดีตได้ก่อน เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ก็จะทำให้ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานได้มากกว่าและไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกอีก

๓. การจัดการความรู้ที่ได้มาโดย วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในงานที่ปฏิบัติในเรื่องเดียวกัน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถขจัดปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ได้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ในเรื่องเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔. องค์กรที่มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี จะทำให้ผู้ที่แสวงหาความรู้มีช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบ internet ทำให้สามารถค้นหาความรู้ได้ตลอดเวลา เป็นการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาตลอดชีวิตที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และต่อองค์กร

๕. การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) โดยการเรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวคน (tacit knowledge) ของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน

๖. หน่วยงานไม่ต้องเสียเวลาทำวิจัยและพัฒนาในความรู้บางเรื่อง เพราะสามารถใช้ความรู้ที่ได้มาจากการสะสมไว้แล้วจากบุคคล (tacit knowledge) หรือจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อนำมาต่อยอดความรู้ได้เลย

๗. ทำให้เกิดแหล่งความรู้ในองค์กรที่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นได้รับรู้ และได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

๘. งานบางเรื่องที่ผู้ปฏิบัติไม่ต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ตนเอง เพราะบางทีเกิดผลเสียมากกว่า เพราะต้องลองผิดลองถูก แต่ถ้าเรียนรู้จากประสบการณ์ของคนเก่งและประสบความสำเร็จในการทำงาน/บริหารงานมาก่อนก็จะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่า

๙. “การจัดการความรู้” จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อวัฒนธรรมการทำงานของคนในองค์กรปรับเปลี่ยนจากเดิมมาสู่การมีวินัยในตนเอง มีการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ ตลอดชีวิต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์ มีความขยัน อดทน มีจิตสำนึกของการเป็น “ผู้ให้” และมี

๖.๒ ระยะเวลา

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

คณะทำงานการจัดทำข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. บุคลากรเข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้อย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น

๒. สามารถสืบค้นข้อมูลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

๓. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีเพิ่มขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล**๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ**

๑. บุคลากรเข้าใจสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้อย่างถูกต้อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

๒. สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ได้ภายใน ๕ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

๓. บุคลากรมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อองค์กร

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาตนเองรองรับการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

๒. ควรมีการเพิ่มช่องทางสำหรับการรวบรวมและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เรื่องต่าง ๆ ของบุคลากร ภายในโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

การจัดการความรู้คืออะไร .ความหมายของ KM สำนักงานประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.
<https://do.eg.mahidol.ac.th/km61/index.php/kmwhat>