

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร **TQM-Best Practices**

ประเภทองค์กร **หน่วยงานด้านการศึกษา**

ชื่อเรื่องนำเสนอ **การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ด้วยแนวความคิดลีน**

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด **6. การจัดการกระบวนการ**

ชื่อหน่วยงาน **คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ที่อยู่ 59/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

โทรศัพท์ 042-725036 โทรสาร 042-725037

เว็บไซต์ <http://fna.csc.ku.ac.th/main/>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) **นางสาวเสาวคนธ์ ต่วนเทศ ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ**

โทรศัพท์ 089-8439890 โทรสาร 042-725037

มือถือ 089-8439890 อีเมล sowvakon_foodtech@hotmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

1) การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร ได้พิจารณาความต้องการจากเสียงของผู้รับบริการเป็นหลัก และนำมาปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบโดยใช้แนวความคิดลีน (Lean Thinking) ซึ่งเป็นการนำแนวคิดด้านการบริหารมาประยุกต์ใช้กับงานทางด้านวิทยาศาสตร์ได้อย่างลงตัว

2) การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ฯ ได้นำหลักการบริหารต่างๆมาใช้ร่วมกัน อาทิ วงจรคุณภาพ PDCA, หลักการ E.C.R.S. และระบบ Just – in –time เพื่อให้การปรับปรุงงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3) ผลสัมฤทธิ์ของการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ฯ ทำให้สามารถลดงบประมาณ, ลดขั้นตอนการทำงานของอาจารย์, ลดขั้นตอนการถ่ายเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์, ลดพื้นที่ในการจัดเก็บสายพันธุ์, ลดอัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์, เพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน และให้บริการสายพันธุ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4) องค์ความรู้ที่ได้จากการทำงานได้ทำการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการของ “Knowledge Management” เป็นการนำความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งองค์ความรู้นั้นได้มาจากการวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Identification) และการรวบรวมความรู้ (Knowledge Acquisition) มาเปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งทางตรง (Knowledge Sharing) ให้กับนิสิตและบุคลากร นอกจากนี้มีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Storage) ในรูปแบบคู่มือการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์

ประสิทธิผล

1. การลดงบประมาณ

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์สามารถลดงบประมาณในการซื้อสารเคมีและอาหารเลี้ยงเชื้อของคณาจารย์ได้ 30,226 บาท และลดความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อและลดอัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์คิดเป็นจำนวนเงิน 32,665 บาทรวมการลดงบประมาณเมื่อจัดตั้งธนาคารฯ มาเป็นเวลา 1 ปี รวม 62,891 บาท

2. การลดขั้นตอนการทำงาน

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์สามารถลดขั้นตอนการทำงานของอาจารย์ ทั้งการศึกษากฎระเบียบ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการเชื้อจุลินทรีย์ลดภาระงานของอาจารย์ซึ่งก่อนการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์อาจารย์จะต้องสอนวิธีการถ่ายเลี้ยงเชื้อให้บัณฑิตในที่ปรึกษา, วิธีการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์ และวางแผนการเก็บรักษาสายพันธุ์เอง แต่เมื่อจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์แล้ว นักวิทยาศาสตร์ได้ทำหน้าที่ดังกล่าวแทนคณาจารย์ เป็นการลดภาระงานของอาจารย์

จากการปฏิบัติงานแบบใหม่ทำให้ขั้นตอนการทำงานของอาจารย์ลดลงจาก 5 ขั้นตอนใช้เวลา 16 ชั่วโมง เหลือเพียง 1 ขั้นตอน และใช้เวลาเพียง 10 นาทีเท่านั้นนอกจากนี้ยังสามารถลดขั้นตอนการถ่ายเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์จากการเปลี่ยนวิธีการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์จากแบบระยะสั้น เป็นแบบระยะยาวนั้น เป็นการลดขั้นตอนการถ่ายเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์จาก 12 ครั้งต่อปีเหลือเพียง 2 ครั้งต่อปีซึ่งเป็นการลดอัตราการกลายพันธุ์และลดการใช้อาหารเลี้ยงเชื้ออีกด้วย

3. การลดอัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์

อัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์ลดลงจาก 100% เหลือ 0 %

4. การเพิ่มศักยภาพของบุคลากร

นักวิทยาศาสตร์ได้รับการฝึกอบรม และสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคุม สาขาจุลินทรีย์และการใช้จุลินทรีย์ที่ก่อให้เกิดโรค นอกจากนี้การดำเนินงานของธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ยังก่อให้เกิดทักษะ ความชำนาญ และองค์ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ที่สามารถถ่ายทอดไปยังนิสิตและบุคลากรได้

5. การลดพื้นที่การจัดเก็บสายพันธุ์

สามารถลดพื้นที่การเก็บรักษาลง 11.5 เท่า

6. การนำไปใช้ประโยชน์ทั้งภายในและภายนอก

สถิติการใช้บริการธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ภายในมหาวิทยาลัยมีสถิติการใช้บริการทั้งสิ้น 137 ครั้ง และให้บริการหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 5 ครั้ง

7. การส่งเสริมกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

ทำการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการ “Knowledge Management”

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต

บทคัดย่อ

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ด้วยแนวความคิด คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ด้วยคณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครได้เปิดการเรียนการสอนในรายวิชาทางด้านจุลชีววิทยา ได้แก่จุลชีววิทยาพื้นฐานภาคปฏิบัติการ, จุลชีววิทยาอาหาร, จุลชีววิทยาของผลิตภัณฑ์อาหารภาคปฏิบัติการ, เทคโนโลยีของเครื่องต้มแอลกอฮอล์ และเทคนิคการวิจัย นอกจากนี้ห้องปฏิบัติการยังรองรับการทำงานวิจัยของคณาจารย์และนักวิจัย ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สายพันธุ์จุลินทรีย์อ้างอิงชนิดต่างๆ

จากการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้สายพันธุ์จุลินทรีย์ทั้งด้านการเรียนการสอนและงานวิจัย พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์, พื้นที่ในการจัดเก็บซึ่งมีอย่างจำกัด, ความซ้ำซ้อนของการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์จากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการสิ้นเปลืองทั้งงบประมาณ และเวลาในการทำเรื่องจัดซื้อ ซึ่งรวมถึงการเสียเวลาในการศึกษากฎระเบียบในการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์ของคณาจารย์และนักวิจัย, การมอบหมายให้นิสิตเทคนิควิจัยเป็นผู้เก็บรักษาสายพันธุ์ ซึ่งเมื่อนิสิตจบการศึกษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ดังกล่าวจึงไม่มีผู้ดูแลทำให้เชื้อจุลินทรีย์ตายหรือกลายพันธุ์ ด้วยปัญหาเหล่านี้จึงทำให้มีแนวความคิดในการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ของคณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตรด้วยแนวความคิด

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ของคณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตรด้วยแนวความคิด (Lean Thinking) เป็นการนำแนวคิดด้านการบริหารมาผนวกกับงานทางด้านวิทยาศาสตร์มาผสมผสานอย่างลงตัว เป็นการเปลี่ยนจากความสูญเปล่า (waste) ให้เป็นคุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จบเป็นการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดเริ่มต้นจากการวิเคราะห์งานตามวงจรคุณภาพ PDCA ที่ได้ทำหลังจากการดำเนินงานในแต่ละปีการศึกษา เมื่อพบปัญหาจึงได้ใช้แนวคิด (Lean Thinking) ร่วมกับการใช้เครื่องมือต่างๆตามหลักการของ E.C.R.S. และระบบ Just – in –time มาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งเมื่อได้แก้ไขปัญหาลงแล้วส่งผลให้กระบวนการทำงานคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีการใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า, ลดระยะเวลาในการทำงาน, ลดงบประมาณในการจัดซื้อสารเคมีและอาหารเลี้ยงเชื้อซึ่งใช้ชนิดเดียวกันแต่ปริมาณน้อย, ลดความสูญเสียเนื่องจากการตายและการกลายพันธุ์ของสายพันธุ์จุลินทรีย์, ลดความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อสายพันธุ์ชนิดเดียวกัน, ลดพื้นที่ในการเก็บรักษาสายพันธุ์ เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองนโยบายของคณะฯ

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อให้บริการเกี่ยวกับสายพันธุ์จุลินทรีย์แบบครบวงจร ตั้งแต่การจัดซื้อ, ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ, การเพาะเลี้ยงสายพันธุ์, การเก็บรักษาสายพันธุ์ในระยะสั้น และระยะยาว, การทำหนังสือขอใช้สายพันธุ์จุลินทรีย์
- 2) เพื่อรวบรวม และเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ที่ใช้ในงานการเรียนการสอนและงานวิจัย
- 3) เพื่อให้บริการสายพันธุ์จุลินทรีย์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 4) เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับนิสิต และบุคลากรรวมทั้งจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ

การจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ได้ประยุกต์ใช้แนวความคิดสั้น ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการบริหารมาผนวกกับงานทางด้านวิทยาศาสตร์ มี 5 ขั้นตอนดังนี้



รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

1. การลดงบประมาณ

1.1 ลดงบประมาณในการซื้อสารเคมีและอาหารเลี้ยงเชื้อ

ธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารคณะฯ ให้ใช้อาหารเลี้ยงเชื้อ, สารเคมี และวัสดุอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ต่างๆ เพื่อเก็บรักษาสายพันธุ์ ทำให้คณาจารย์ไม่ต้องจัดซื้ออาหารเลี้ยงเชื้อ หรือสารเคมี ซึ่งใช้ในปริมาณน้อย แต่หากต้องซื้อทุกคนและแยกซื้อจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองเป็นอย่างมากซึ่งหากอาจารย์และนักวิจัยจะต้องจัดซื้อมาเองทุกคนจะมีมูลค่ารวม 30,226 บาท

1.2 ลดงบประมาณในการซื้อเชื้อซ้ำ

ธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมสายพันธุ์จุลินทรีย์ทั้งการเรียนการสอนและงานวิจัย ซึ่งเมื่อคณาจารย์และนักวิจัยต้องการใช้สายพันธุ์ใดๆ ที่มีอยู่ในธนาคารอยู่แล้วสามารถขอรับบริการได้เป็นการลดความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อและลดอัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์คิดเป็นจำนวนเงิน 32,665 บาท

รวมการลดงบประมาณเมื่อจัดตั้งธนาคารฯ มาเป็นเวลา 1 ปี รวม 62,891 บาท

2. การลดขั้นตอนการทำงาน

2.1 ลดขั้นตอนการทำงานของอาจารย์

เวลาที่ใช้ศึกษาภาวะเปียบในการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์ของคณาจารย์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการเชื้อจุลินทรีย์มีข้อกำหนด และเอกสารที่ใช้แตกต่างกันคณาจารย์และนักวิจัยจะต้องเสียเวลาศึกษาข้อกำหนดดังกล่าวหากทำเอกสารผิดหรือส่งไม่ครบทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดซื้อ เมื่อจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์แล้วนักวิทยาศาสตร์มีความเชี่ยวชาญในการจัดทำเอกสารและการติดต่อประสานงาน ทำให้คณาจารย์และนักวิจัยไม่เสียเวลาในการศึกษาภาวะเปียบในการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์และลดความล่าช้าจากความผิดพลาดได้

2.2 ลดภาระงานของคณาจารย์

ซึ่งก่อนการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์อาจารย์จะต้องสอนวิธีการถ่ายเลี้ยงเชื้อให้บัณฑิตที่ปรึกษา, วิธีการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์ และวางแผนการเก็บรักษาสายพันธุ์เอง แต่เมื่อจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์แล้ว นักวิทยาศาสตร์ได้ทำหน้าที่ดังกล่าวแทนคณาจารย์ เป็นการลดภาระงานของอาจารย์

จากการปฏิบัติงานแบบใหม่ทำให้ขั้นตอนการทำงานของอาจารย์ลดลงจาก 5 ขั้นตอนใช้เวลา 16 ชั่วโมง เหลือเพียง 1 ขั้นตอน และใช้เวลาเพียง 10 นาทีเท่านั้น

2.3 ลดขั้นตอนการถ่ายเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์

จากการเปลี่ยนวิธีการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์จากแบบระยะสั้น เป็นแบบระยะยาวนั้น เป็นการลดขั้นตอนการถ่ายเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์จาก 12 ครั้งต่อปีเหลือเพียง 2 ครั้งต่อปีซึ่งเป็นการลดอัตราการกลายพันธุ์และลดการใช้อาหารเลี้ยงเชื้ออีกด้วย

3. การลดอัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์

ก่อนการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์อาจารย์ได้มอบหมายให้นิสิตเทคนิควิจัยชั้นปีที่ 4 เป็นผู้เก็บรักษาสายพันธุ์ต่างๆ เมื่อนิสิตจบการศึกษาทำให้ไม่มีผู้ดูแลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เชื้อจุลินทรีย์ตายทำให้เมื่อต้องทำงานวิจัยอีกครั้ง อาจารย์จะต้องจัดซื้อจุลินทรีย์ใหม่ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและเวลาในการจัดซื้อสายพันธุ์จุลินทรีย์เมื่อจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ซึ่งมีแผนในการถ่ายเลี้ยงเชื้อทุกสายพันธุ์ และทำตามแผนที่วางไว้ ทำให้อัตราการตายของสายพันธุ์จุลินทรีย์ลดลงจาก 100% เหลือ 0%

4. การเพิ่มศักยภาพของบุคลากร

นักวิทยาศาสตร์ได้รับการฝึกอบรม และสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีควบคุม สาขา จุลินทรีย์และการใช้จุลินทรีย์ที่ก่อให้เกิดโรค นอกจากนี้การดำเนินงานของธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ยังก่อให้เกิดทักษะ ความชำนาญ และองค์ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ที่สามารถถ่ายทอดไปยังนิสิตและบุคลากรได้

5. การลดพื้นที่การจัดเก็บสายพันธุ์

การจัดเก็บแบบระยะสั้นในอาหารเลี้ยงเชื้อแบบเอียง และในจานอาหารเลี้ยงเชื้อจำนวน 37 สายพันธุ์จะต้องใช้ พื้นที่ในตู้เย็น 4 องศาเซลเซียส 10,767 ลูกบาศก์เซนติเมตร แต่หากเก็บรักษาในระยะยาวในหลอด cryovial ที่ -20 องศา เซลเซียสจะใช้พื้นที่เพียง 937.95 ลูกบาศก์เซนติเมตรสามารถลดพื้นที่การเก็บรักษาลง 11.5 เท่า

6. การนำไปใช้ประโยชน์ทั้งภายในและภายนอก

สถิติการใช้บริการธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์ แบ่งออกเป็น

6.1 อาจารย์และนิสิตภายในมหาวิทยาลัย

มีสถิติการใช้บริการทั้งสิ้น 137 ครั้ง แบ่งออกเป็นการใช้โดยเจ้าของสายพันธุ์ 74 ครั้ง และการขอยืมใช้สาย พันธุ์ 63 ครั้ง

6.2 หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

หน่วยงานภายนอกขอรับบริการสายพันธุ์เพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการศึกษาและการวิจัยจำนวน 5 ครั้งได้แก่ โรงเรียนชาตุนารายณ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตพังโคน, ศูนย์การศึกษาและพัฒนาคุณภาพ อันเนื่องมาจากพระราชดำริและมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

7. การส่งเสริมกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

เมื่อทำการจัดตั้งธนาคารสายพันธุ์จุลินทรีย์สำเร็จแล้วและดำเนินการครบ 1 ปี มีการส่งมอบองค์ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว เทคนิคต่างๆที่ได้พัฒนาระหว่างการปฏิบัติงาน จึงได้ทำการจัดการองค์ความรู้โดยใช้กระบวนการ “Knowledge Management” เป็นการนำความรู้ที่ฝังอยู่ในตัว บุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งองค์ความรู้นั้นได้มาจากการวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Identification) และ การ รวบรวมความรู้ (Knowledge Acquisition) มาเปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งทางตรง (Knowledge Sharing) ให้กับนิสิตและบุคลากร นอกจากนี้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ (Knowledge Storage) ในรูปแบบคู่มือการเก็บรักษาสายพันธุ์จุลินทรีย์ ซึ่งนิสิตและบุคลากรที่สนใจ องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้