

KM KNOWLEDGE HUB

คู่มืออธิบายและนำแผนผัง การจัดการความรู้ขององค์กรไปใช้

Organizational Knowledge Management Framework

Reference Guide v1.0 | 27 ตุลาคม 2569



“ความรู้จะมีคุณค่า เมื่อถูกนำไปใช้ และพัฒนาต่อ”

คู่มือกลางสำหรับศึกษา ลงมือทำ ส่งต่อ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

อ่านคู่มืออย่างไร

คู่มือนี้ใช้ประกอบ Infographic แผนผังระบบการจัดการความรู้ขององค์กร โดยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสามารถอ่านภาพรวมเข้าใจเหตุผลของแต่ละขั้นตอน ลงมือจัดการความรู้ด้วยตนเอง และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบในอนาคตได้

เริ่มจาก	นำไปใช้อย่างไร
Infographic	ดูภาพรวมเป้าหมาย ความรู้ 2 ลักษณะ กระบวนการ 7 ขั้นตอน ปัจจัยสนับสนุน และผลลัพธ์
คู่มือฉบับนี้	ใช้ทำความเข้าใจหลักการ ขั้นตอน และแนวทางตรวจสอบผล
KM Knowledge Record	บันทึกการดำเนินงานและหลักฐานของความรู้แต่ละเรื่อง
ตัวอย่างที่กรอกแล้ว	ศึกษารูปแบบการกรอกที่ครบถ้วน แล้วปรับให้เหมาะกับงานจริง

1. เหตุผลที่ต้องมีกรอบการจัดการความรู้

ทุกองค์กรมีความรู้อยู่แล้ว ทั้งประสบการณ์ของพนักงาน เทคนิคแก้ปัญหา คู่มือ และบทเรียนจากการทำงาน แต่บางครั้งความรู้กระจุกตัวอยู่กับคนไม่กี่คน เอกสารหาไม่พบ หรือคนรุ่นต่อไปต้องกลับมาเริ่มต้นใหม่เมื่อผู้รับผิดชอบเปลี่ยน

แผนผังนี้สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันว่า ควรเริ่มจากความรู้เรื่องใด จะเก็บและถ่ายทอดอย่างไร และจะพิสูจน์ได้อย่างไรว่าความรู้นั้นถูกนำไปใช้สร้างประโยชน์จริง

คำถามตั้งต้น: จะทำอะไรให้ความรู้อยู่กับงานและองค์กร ไม่หยุดอยู่กับบุคคลหรือกิจกรรมเพียงครั้งเดียว?

2. หลักคิดในการออกแบบเป็นกรอบกลาง

กรอบนี้สังเคราะห์จากแนวคิดการจัดการความรู้ที่ใช้กันทั่วไป ไม่ผูกโครงสร้างกับเกณฑ์ประเมินเฉพาะของหน่วยงานใด และไม่ใช่ว่าการอ้างว่าได้รับการรับรองมาตรฐานสากลฉบับใดฉบับหนึ่ง

ระดับ	สิ่งที่ควรรักษา/ปรับ
หลักการพื้นฐาน	รักษาแนวทางที่เชื่อมเป้าหมาย ความรู้ กระบวนการนำไปใช้ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
วิธีดำเนินงาน	ปรับกิจกรรม เครื่องมือ เทคโนโลยี ผู้รับผิดชอบ และวิธีติดตามผลตามบริบทของงาน
หลักเกณฑ์ภายนอก	ตรวจสอบสถานะล่าสุด แล้วเชื่อมโยงเป็นข้อมูลเพิ่มเติม โดยไม่ให้เป็นฐานกำหนดโครงสร้าง KM

เมื่อเกณฑ์ภายนอกเปลี่ยน ควรทบทวนเฉพาะส่วนที่ได้รับผลกระทบ อย่างไรก็ดี หากกฎหมาย ความปลอดภัย หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาความรู้เปลี่ยน ต้องตรวจสอบและปรับความรู้ขึ้นด้วย

3. แผนผังประกอบด้วย 5 ส่วน

ส่วน	หน้าที่
เป้าหมาย	พัฒนาคน พัฒนางาน แก้ปัญหา และสร้างคุณค่าให้องค์กร
ความรู้และเครื่องมือ	เข้าใจความรู้จากประสบการณ์และความรู้ที่บันทึกได้ พร้อมวิธีถ่ายทอด
กระบวนการ 7 ขั้นตอน	ระบุ รวบรวม ตรวจสอบ จัดระบบ ถ่ายทอด ใช้ และปรับปรุง
ปัจจัยสนับสนุน	ผู้นำ คนและวัฒนธรรม ระบบงาน เครื่องมือและเทคโนโลยี
ผลลัพธ์	คนทำงานได้ดีขึ้น งานมีคุณภาพ รักษาความรู้ และเกิดการพัฒนาต่อยอด

4. ความรู้ 2 ลักษณะ

4.1 ความรู้จากประสบการณ์ (Tacit Knowledge)

คือทักษะ เทคนิค ความชำนาญ และวิจารณญาณที่สะสมจากงานจริง บางส่วนอธิบายเป็นเอกสารไม่ได้ทั้งหมด จึงต้องถ่ายทอดผ่านการสอนงาน การสาธิต และการปฏิบัติร่วมกัน

4.2 ความรู้ที่บันทึกถ่ายทอดได้ (Explicit Knowledge)

คือความรู้ที่จัดทำเป็นคู่มือ ขั้นตอนทำงาน บทเรียน หรือฐานความรู้ ซึ่งสามารถค้นหา ทบทวน และเผยแพร่ได้ แต่ต้องดูแลให้ถูกต้องและทันสมัย

ทั้งสองลักษณะเชื่อมโยงกัน เช่น ผู้มีประสบการณ์สอนงานแก่คนใหม่ แล้วร่วมกันบันทึกเป็นคู่มือ ทดลองใช้ และนำข้อค้นพบจากการปฏิบัติมาปรับปรุงคู่มือต่อ

5 . กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน

ใช้กระบวนการนี้เป็นแนวทางช่วยคิดและตรวจสอบความครบถ้วน มีข้อข้อบ่งชี้ว่าทุกงานต้องเดินตามลำดับตายตัว บางขั้นตอนทำควบคู่กันหรือย้อนกลับไปแก้ไขก่อนหน้าได้

01 — ระบุความรู้ที่จำเป็น

คำถาม: งานของเราต้องใช้ความรู้อะไร มีอยู่ที่ใคร และยังขาดอะไร?

แนวทาง: ดูภารกิจ ปัญหา ความเสี่ยง และความจำเป็น แล้วระบุเรื่องสำคัญที่ต้องจัดการความรู้

สิ่งที่ควรได้: รายการหัวข้อความรู้ เป้าหมาย แหล่งความรู้ และผู้ใช้งาน

02 — รวบรวมและสร้างความรู้

คำถาม: จะนำความรู้มาจากไหน และทำให้พร้อมใช้ได้อย่างไร?

แนวทาง: รวบรวมประสบการณ์ เอกสาร วิธีแก้ปัญหา และข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ รวมถึงสร้างหรือทดลองความรู้ใหม่เมื่อจำเป็น

สิ่งที่ควรได้: เนื้อหาความรู้หรือร่างแนวปฏิบัติ

03 — ตรวจสอบและกลั่นกรอง

คำถาม: ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับการใช้งานหรือไม่?

แนวทาง: ตรวจสอบข้อเท็จจริง ความทันสมัย เงื่อนไข ข้อจำกัด และความเสี่ยง ให้ผู้มีความรู้ตรวจสอบเมื่อจำเป็น

สิ่งที่ควรได้: ความรู้ผ่านการตรวจสอบ พร้อมข้อควรระวัง

04 — จัดระบบและเก็บรักษา

คำถาม: คนอื่นจะค้นพบและใช้ความรู้ี้ในอนาคตได้อย่างไร?

แนวทาง: ตั้งชื่อ จัดหมวดหมู่ ระบุเจ้าของ วันที่และรุ่น จัดเก็บในแหล่งที่เข้าถึงได้ตามสิทธิ

สิ่งที่ควรได้: ชุดความรู้ที่ค้นหาได้และมีผู้ดูแล

05 — ถ่ายทอดและเข้าถึง

คำถาม: ทำอย่างไรให้ความรู้ถึงคนที่ต้องใช้และเขาเข้าใจจริง?

แนวทาง: เลือกวิธีสื่อสาร สอนงาน สาธิต คู่มือ หรือฐานความรู้ให้เหมาะกับความรู้และผู้ใช้

สิ่งที่ควรได้: ผู้รับสามารถเข้าถึงและมีความพร้อมนำไปใช้

06 — นำไปใช้และต่อยอด

คำถาม: ความรู้นั้นช่วยให้งานดีขึ้นอย่างไร?

แนวทาง: ทดลองหรือใช้ในงานจริง แก้ปัญหา ปรับขั้นตอน และบันทึกสิ่งที่พบใหม่

สิ่งที่ควรได้: หลักฐานการใช้งาน ผลการปรับปรุงและแนวทางใหม่

07 — ติดตามผล เรียนรู้ และปรับปรุง

คำถาม: ได้ผลตามเป้าหมายเพียงใด และควรปรับอะไรต่อ?

แนวทาง: ติดตามข้อมูลก่อน-หลัง รับข้อเสนอแนะ ถอดบทเรียน และย้อนกลับไปปรับความรู้ตามจำเป็น

สิ่งที่ควรได้: บทเรียน ผลประเมิน และความรู้รุ่นใหม่

6. เครื่องมือและปัจจัยสนับสนุน

เครื่องมือใน Infographic เป็นเพียงตัวอย่าง เช่น Peer Assist, AAR, การเล่าเรื่อง การสอนงาน คู่มือและฐานความรู้ ไม่ใช่รายการบังคับให้ทุกหน่วยงานต้องทำทั้งหมด ให้เลือกจากเป้าหมายและความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

ปัจจัย	บทบาท
--------	-------

ผู้นำและทิศทาง	ระบุความสำคัญ เป้าหมาย และสนับสนุนให้ใช้ความรู้
คนและวัฒนธรรม	เปิดใจเรียนรู้ แลกเปลี่ยน ถ่ายทอด และใช้บทเรียนเพื่อพัฒนา
ระบบงานและความรับผิดชอบ	กำหนดผู้ดูแล วิธีตรวจสอบ เก็บรุ่น และส่งมอบ
เครื่องมือและเทคโนโลยี	ช่วยเก็บ ค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และรักษาความรู้

ปัจจัยทั้งสี่ต้องสนับสนุนกัน ไม่ใช่ขั้นตอนที่จำเป็นต้องเรียงลำดับ

7 . ตัวอย่างการใช้จริง: ส่งต่องานเมื่อเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ

สมมติว่าพนักงานผู้มีประสบการณ์กำลังย้ายหน้าที่ หากไม่มีการส่งต่อ คนมาทำงานใหม่อาจทำผิดพลาดซ้ำและเสียเวลาศึกษางานตั้งแต่นั้น

ขั้น	ตัวอย่างวิธีดำเนินการ
0 1	ระบุงานและความรู้สำคัญที่ต้องส่งมอบ
0 2	สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์และรวบรวมเอกสาร
0 3	ตรวจสอบวิธีทำงานกับผู้รู้และเอกสารที่ใช้จริง
0 4	ทำคู่มือและระบุเจ้าของ รุ่น และที่จัดเก็บ
0 5	ฝึกสอนผู้รับงานใหม่พร้อมคู่มือประกอบ
0 6	ให้ทดลองปฏิบัติจริงและเก็บข้อเสนอปรับปรุง
0 7	ติดตามการทำงาน ทบทวนบทเรียน และปรับคู่มือ

กรณีตัวอย่าง KM Knowledge Record ที่ให้ดาวน์โหลดเป็นข้อมูลจำลองสำหรับเรียนรู้วิธีบันทึก ยังไม่ได้พิสูจน์ผลจากการใช้งานจริง

8. จะรู้ได้อย่างไรว่า KM เกิดประโยชน์

ระดับ	ตัวอย่างหลักฐาน
Activity — กิจกรรม	ประชุม แลกเปลี่ยน สัมภาษณ์ หรือสอนงาน
Output — ผลผลิต	ได้คู่มือ บทเรียน หรือชุดความรู้พร้อมใช้
Outcome — ผลลัพธ์	ใช้ความรู้แล้วทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น หรือผิดพลาดน้อยลง
Impact — ผลกระทบ	งานองค์กรต่อเนื่อง ลดความเสี่ยง และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ

ผลที่ดีควรมีข้อมูลหรือหลักฐานที่ตรวจสอบได้ตามลักษณะงาน ไม่จำเป็นต้องใช้ตัวเลขกับทุกเรื่อง แต่ต้องอธิบายได้ว่าใครนำความรู้ไปใช้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไร

9. วิธีทำให้ผู้อื่นทำเอง ส่งต่อ และทำซ้ำได้

ให้ใช้แบบบันทึก KM Knowledge Record กับความรู้แต่ละเรื่องโดยไม่เพิ่มเอกสารเกินความจำเป็น เนื้อหาควรมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้

รายการ	สิ่งที่ควรมี
ชื่อเรื่องและเป้าหมาย	หัวข้อความรู้ เหตุผลและผลที่คาดหวัง
แหล่งและเนื้อหาความรู้	ผู้มีความรู้ เอกสาร เทคนิค และข้อจำกัด
การตรวจสอบ	ผู้ตรวจ วิธีตรวจ ผลการตรวจ และข้อควรระวัง
การจัดเก็บและเผยแพร่	แหล่งเก็บ ผู้ดูแล ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
ผลการใช้งาน	การทดลอง/นำไปใช้ หลักฐาน ข้อค้นพบและบทเรียน
การส่งต่อ	รุ่นเอกสาร วันทบทวน ผู้รับช่วงต่อ และรายการต่าง

ผู้ได้รับมอบหมายรายใหม่ควรค้นหาชุดความรู้ได้ เข้าใจวิธีดำเนินงานและติดต่อผู้รู้ได้ ไม่ใช่เพียงได้รับไฟล์ที่ไม่มีคำอธิบาย

10. เมื่อเกณฑ์ภายนอกเปลี่ยนแปลง

- ยังใช้ได้: ดำเนิน KM ตามกรอบกลาง แล้วนำผลไปเชื่อมกับเกณฑ์เมื่อจำเป็น
- มีการปรับปรุง: วิเคราะห์ส่วนที่เปลี่ยน แล้วแก้เฉพาะงาน ข้อมูล หรือวิธีรายงานที่ได้รับผลกระทบ
- ถูกยกเลิกหรือมีเกณฑ์ใหม่: หยุดอ้างเกณฑ์เดิมเพื่อการประเมิน เก็บประวัติ และทบทวนความเชื่อมโยงใหม่

หากการเปลี่ยนแปลงกระทบความถูกต้องของความรู้ที่ใช้งานจริง ต้องปรับปรุงเนื้อหาความรู้ไปด้วย ไม่ใช่แก้เพียงรายงาน

11. แนวทางควบคุมรุ่นและส่งมอบให้คนรุ่นต่อไป

ตัวอย่างรุ่น	ความหมาย
v1.0	เริ่มใช้ชุดความรู้หรือแบบบันทึกฉบับแรก
v1.1	แก้คำอธิบายหรือรายละเอียดที่ไม่เปลี่ยนวิธีหลัก
v2.0	ปรับวิธีปฏิบัติหรือเนื้อหาหลักอย่างมีนัยสำคัญ

ทุกครั้งที่ปรับปรุงควรบันทึกว่าแก้อะไร เพราะเหตุใด ใครตรวจสอบ และเริ่มใช้เมื่อใด ก่อนเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ควรส่งมอบเอกสารล่าสุด บทเรียน ผลการใช้งาน และสิ่งที่ยังต้องทำต่อ

12. สรุปสำหรับทุกคนในองค์กร

เริ่มจากงานที่รับผิดชอบจริง เลือกความรู้จำเป็นเพียงหนึ่งเรื่อง รวบรวมและตรวจสอบให้ถูกต้อง จัดเก็บในที่ที่คนอื่นหาได้ ถ่ายทอดให้ผู้รู้ นำไปใช้จริง แล้วเก็บผลกลับมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หากคนที่ไม่ได้ร่วมสร้างระบบตั้งแต่ต้นสามารถใช้เอกสารเหล่านี้ลงมือทำและส่งต่อได้ แสดงว่าระบบ KM มีความพร้อมด้านการทำซ้ำและรักษาความต่อเนื่องในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ต้องทดสอบกับผู้ใช้จริงก่อนอ้างว่าระบบมีประสิทธิภาพ

“ความรู้จะมีคุณค่า เมื่อถูกนำไปใช้ และพัฒนาต่อ”

ข้อมูลเอกสารและเงื่อนไขการใช้งาน

ข้อมูล	รายละเอียด
ชื่อ	KM Reference Guide v1.0
วันที่	27 ตุลาคม 2569
สถานะ	คู่มือประกอบการรอบกลางสำหรับนำไปทดลองและใช้เป็นแนวทาง
ผู้จัดทำต้นฉบับ	ปิ่นพัฒน จันทร์เจริญสุข
ชุดเอกสารประกอบ	Infographic, KM Knowledge Record, ตัวอย่างการกรอก

© 2569 ปิ่นพัฒน จันทร์เจริญสุข / © 2026 Pannapat Chuncharoensook สงวนลิขสิทธิ์

อนุญาตให้ใช้ศึกษา ทำสำเนา และส่งต่อภายในองค์กรเพื่อการเรียนรู้และพัฒนางาน โดยคงข้อความลิขสิทธิ์และแหล่งที่มาไว้ อนุญาตให้ปรับแบบบันทึก KM ตามลักษณะงาน แต่ควรรักษา Infographic และคู่มือฉบับต้นฉบับเป็น Master การเผยแพร่ภายนอก การดัดแปลงต้นฉบับเพื่อเผยแพร่ หรือการใช้เชิงพาณิชย์ ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิ์ก่อน

หมายเหตุ: กรอบนี้เป็นแนวทางทั่วไป ไม่ใช่การรับรองมาตรฐานสากล การนำไปปฏิบัติต้องตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการกิจจริง รวมทั้งสิทธิในเนื้อหาจากแหล่งภายนอก