

## การจัดทำ *Knowledge Mapping*

รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

การอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการจัดการความรู้ ทำไป ยิ้มไป  
วันที่ 24-25 มกราคม 2565

- **วัตถุประสงค์ของการจัดทำ Knowledge Map**

เพื่อให้ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ มีเอกสารอ้างอิงที่บ่งบอกชื่อ  
องค์ความรู้และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

# Knowledge Map

**A visual aid that tells us where knowledge is within an organization.**

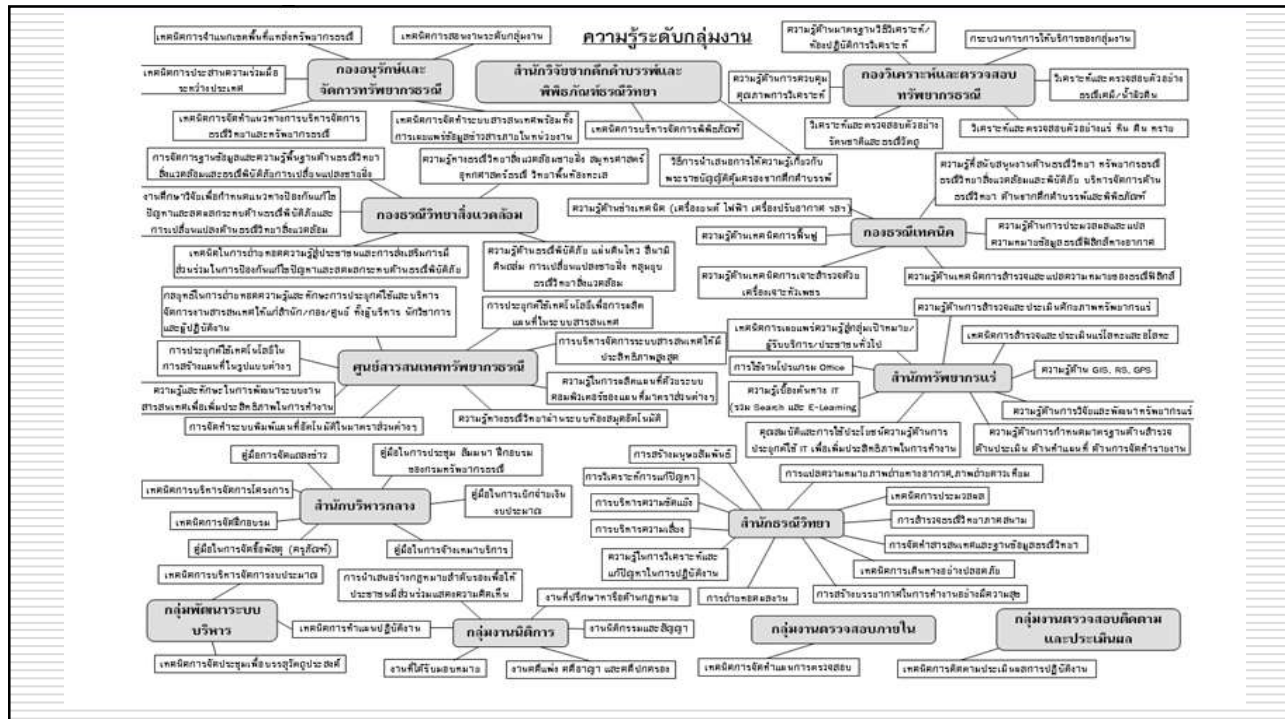


<https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/knowledge-map/>



# ความรู้เรื่อง Knowledge Mapping

1. ลักษณะและประเภทต่าง ๆ ของแผนที่ความรู้และการนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน
2. การทำ Knowledge Mapping ประเภทแผนที่ แหล่งความรู้ตาม Technical Structure
3. แบ่งกลุ่มตามลักษณะงาน เพื่อกำหนดชื่อองค์ความรู้





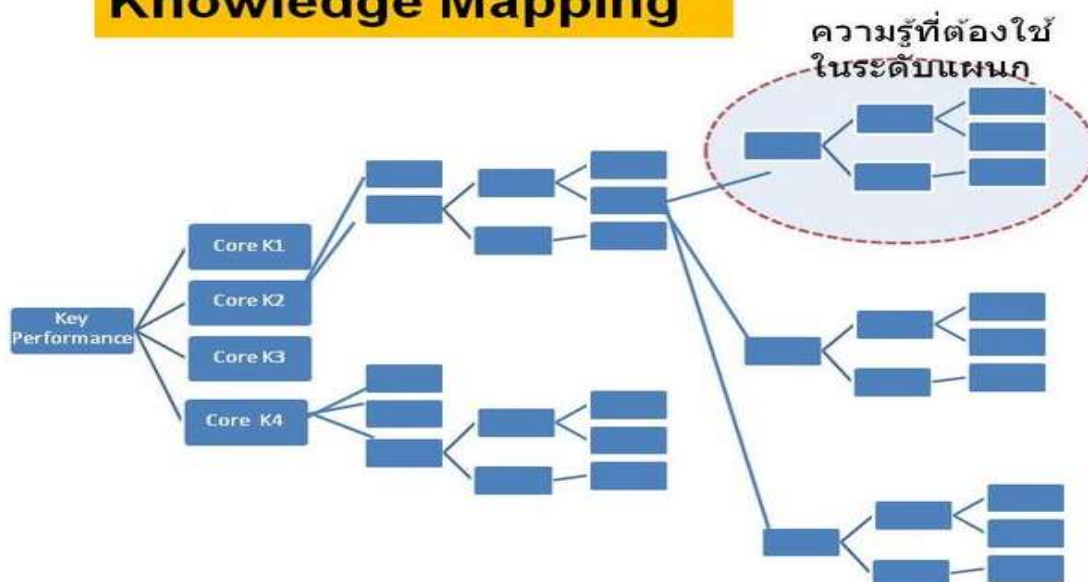
## การจัดทำ Knowledge Mapping

- กระบวนการภายในของสำนักฯ
- ทำการสืบค้นว่าสำนักฯมีองค์ความรู้อะไร
- ใครคือผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้เหล่านั้น
- ความรู้อยู่ที่ฝ่าย/กลุ่มใด
- การไหลเวียนองค์ความรู้เป็นอย่างไร
- ยกระดับองค์ความรู้ได้อย่างไร

## แผนที่ความรู้ Knowledge Map

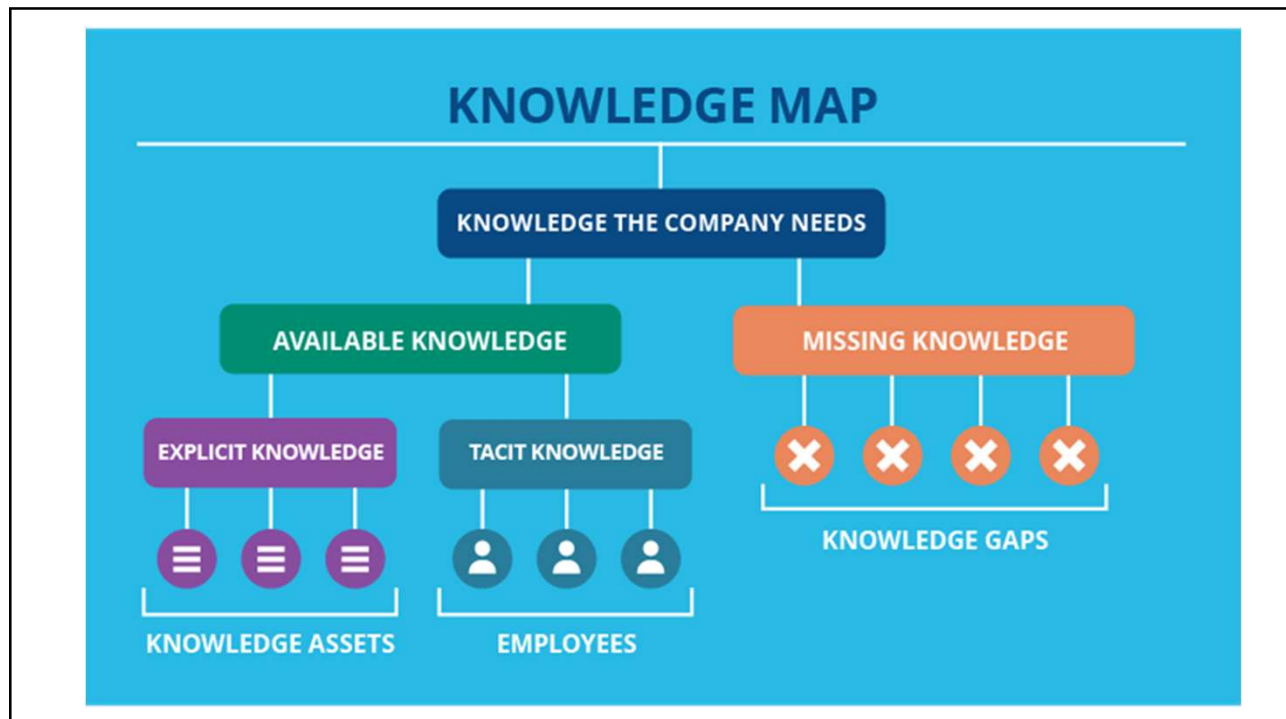
- ภาพที่แสดงชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้ของสำนักฯ
- ชื่อบุคคลที่มีองค์ความรู้เป็นที่ยอมรับของสำนักฯ
- ชื่อหน่วยงาน/กลุ่ม ที่มีองค์ความรู้จัดเก็บอยู่
- แผนที่ความรู้ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## Knowledge Mapping



## ประโยชน์ของการจัดทำแผนที่องค์ความรู้

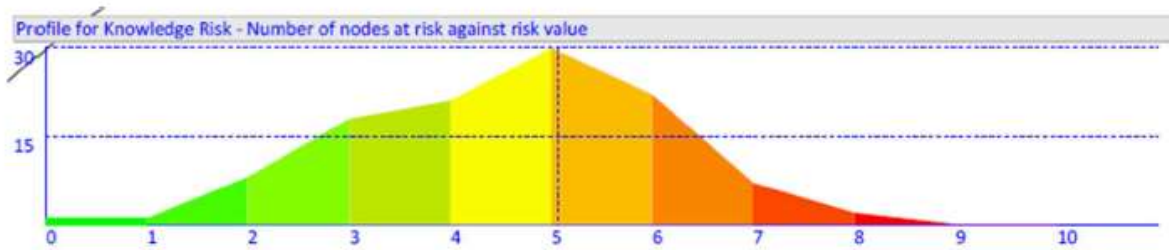
1. ทราบว่าบุคคลใดมีความสำคัญสำหรับงานของสำนักฯ
2. วิเคราะห์ว่าถ้าขาดบุคคลที่มีองค์ความรู้เรื่องนั้นจะเกิดผลอย่างไร
3. การหาแนวทางพัฒนาองค์ความรู้เพื่อทดแทนบุคลากรเดิม
4. การรักษาบุคลากรที่มีองค์ความรู้ไว้ในองค์กร
5. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสำนักฯ



## ประโยชน์ของการจัดทำแผนที่องค์ความรู้

### Outputs - Knowledge risk

Algorithms translate parameters into measures of risk, (not just risk of knowledge loss)



## แผนที่องค์ความรู้ Knowledge Map



## ประเภทของแผนที่องค์ความรู้

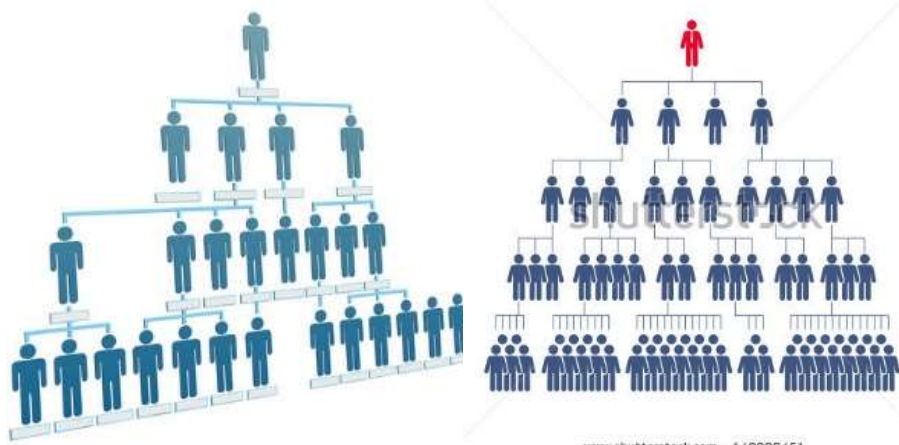
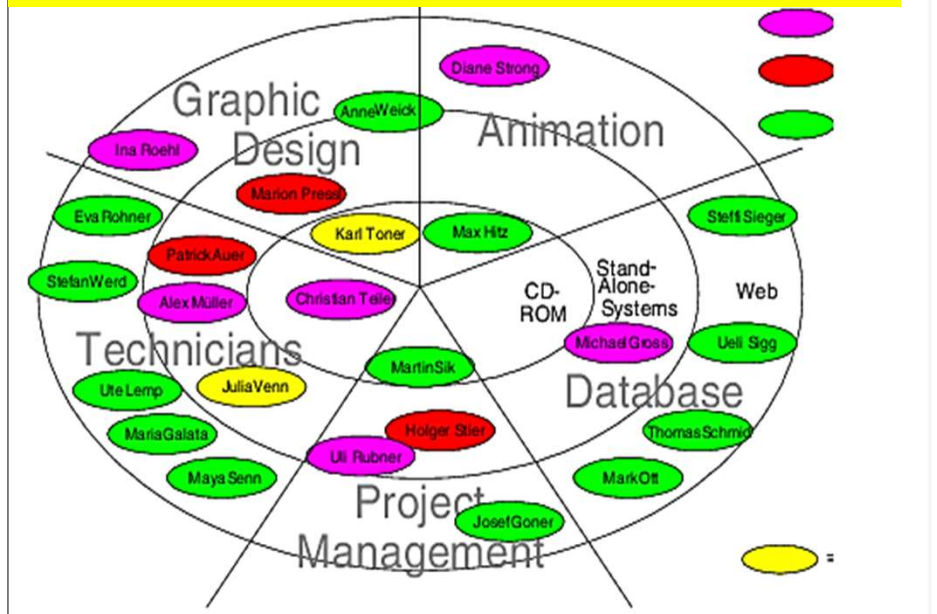
1. Knowledge Sources Maps
2. Knowledge Asset Maps
3. Knowledge Structure Maps
4. Knowledge Application Maps
5. Knowledge Development Maps

### 1. Knowledge Sources Maps

- แผนที่แหล่งองค์ความรู้ คือ แผนที่บอกให้รู้ว่าบุคคลใดคือผู้ที่มีองค์ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด และเขาอยู่ที่ใดในองค์กร
- มักระบุบุคคลที่เราสามารถขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำ เทคนิคการปฏิบัติงาน หรือสามารถช่วยแก้ปัญหาในงานได้ดีที่สุด
- ลักษณะของแผนที่ต้องแสดงชื่อบุคคลและสังกัด



**A knowledge Sources Maps for a multimedia company**



www.shutterstock.com - 149008451

## 2. Knowledge Asset Maps

- แผนที่ขุมองค์ความรู้ หรือ แผนที่แสดงทรัพย์สินทางปัญญา คือ ตารางที่บอกให้รู้ชื่อบุคคลและระดับองค์ความรู้ความชำนาญของบุคคล โดยอาจจำแนกตามสมรรถนะที่องค์กรกำหนด หรือจำแนกตามองค์ความรู้ที่จำเป็นขององค์กร
- ลักษณะของแผนผัง มักเขียนเป็นตารางที่แสดงชื่อบุคคลและชื่อองค์ความรู้ รวมทั้งระดับองค์ความรู้

Consultants	IT	Strategy	M&A	Accounting	Marketing
Tinner, Jeff	■	■	■		
Borer, André		■			■
Brenner, Carl	■			■	
Deller, Max					■
Ehrler, Andi	■	■	■	■	■
Gross, Peter	■	■			■
...				■	■

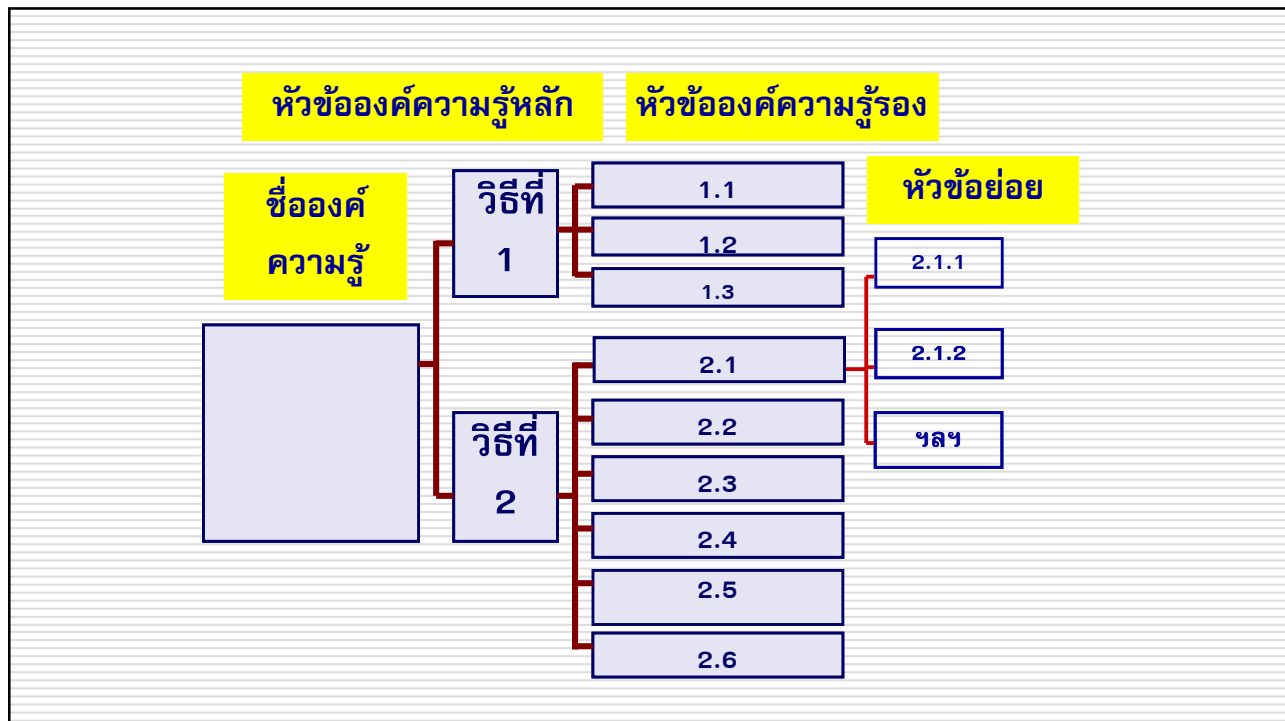
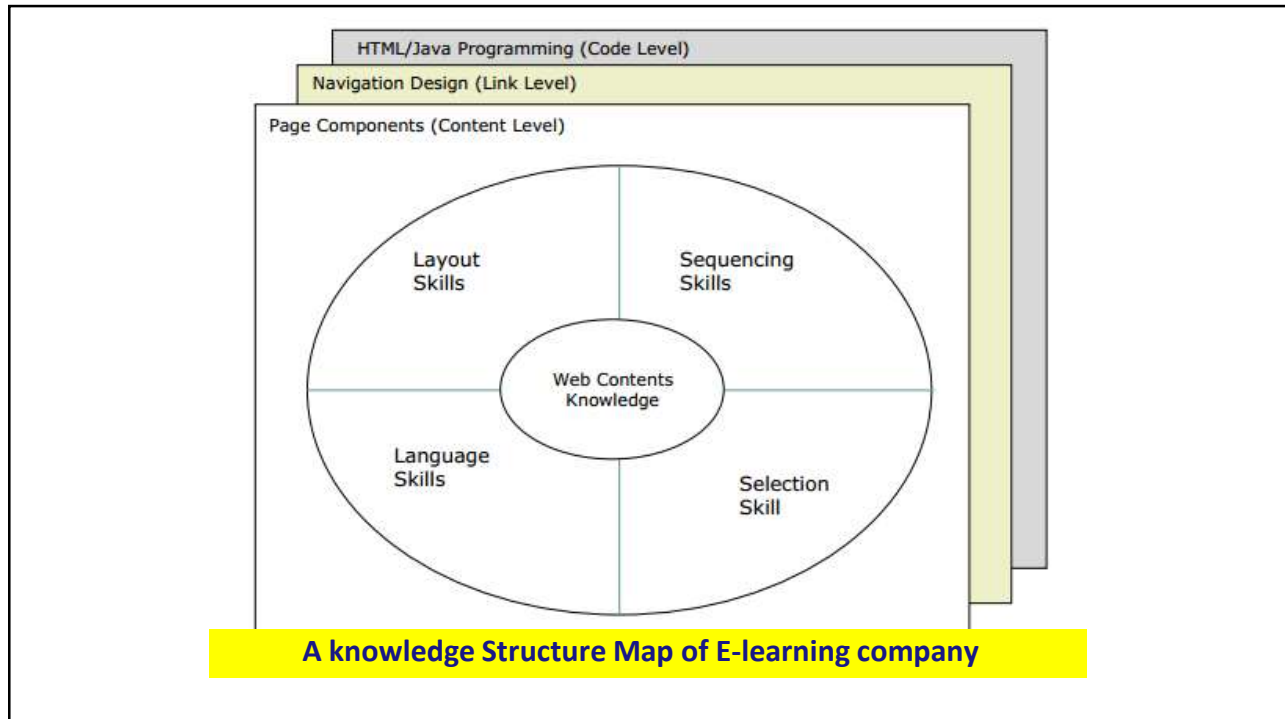
A knowledge Asset Map of a consulting company

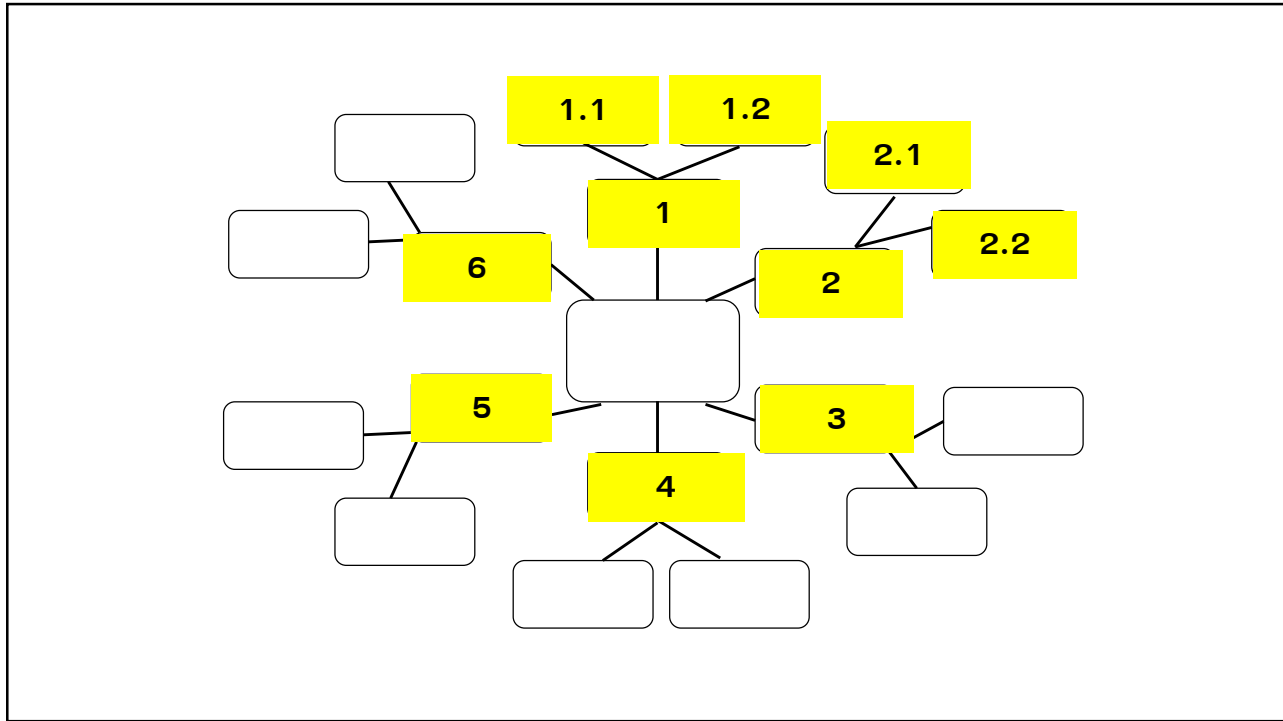
### 3. Knowledge Structure Maps

- แผนที่โครงสร้างองค์ความรู้ คือ แผนที่ที่บอกให้รู้ว่าองค์ความรู้แต่ละเรื่องประกอบด้วยเรื่องอะไรบ้างถ้าจะปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ให้ได้ดี ต้องรู้เรื่องอะไรบ้าง ทั้งความรู้หลักและความรู้ที่เกี่ยวข้อง ความรู้นั้นสัมพันธ์กับความรู้ของศาสตร์อื่นอะไรบ้าง
- ลักษณะของแผนผังต้องเขียนแสดงลำดับขององค์ความรู้ เช่น องค์ความรู้หลัก องค์ความรู้รองที่แยกย่อย องค์ความรู้ย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างไร

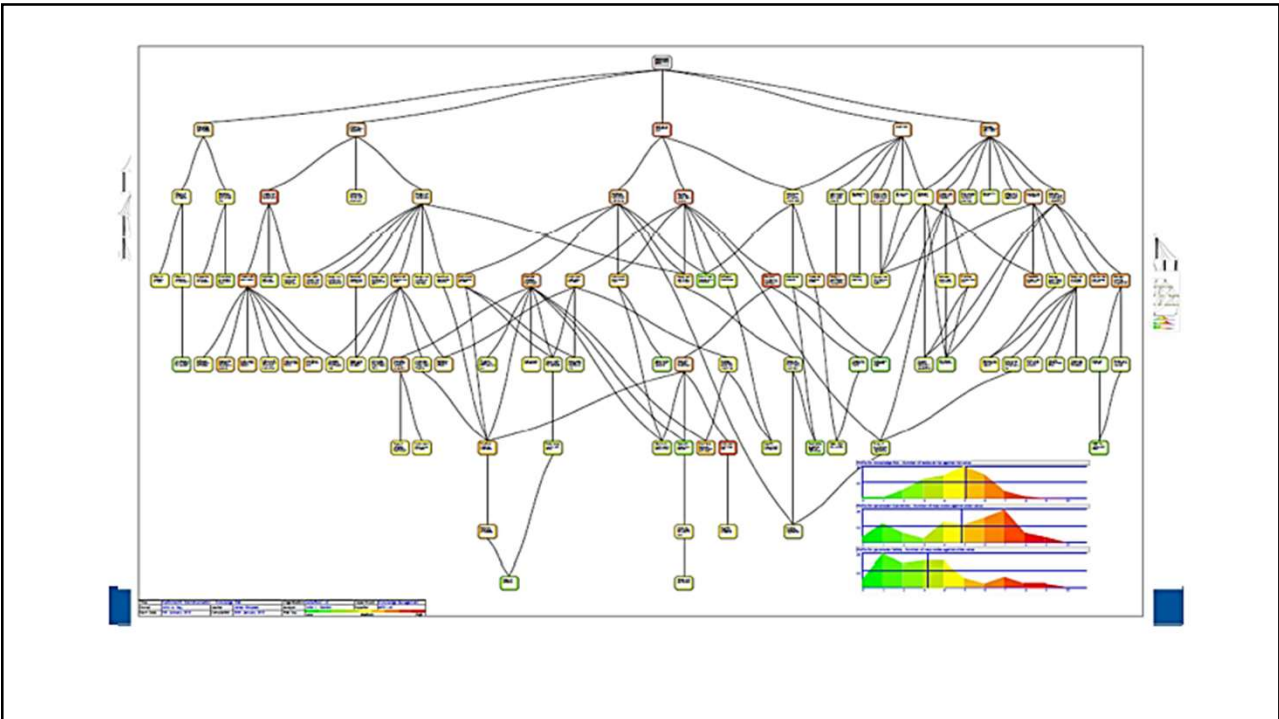
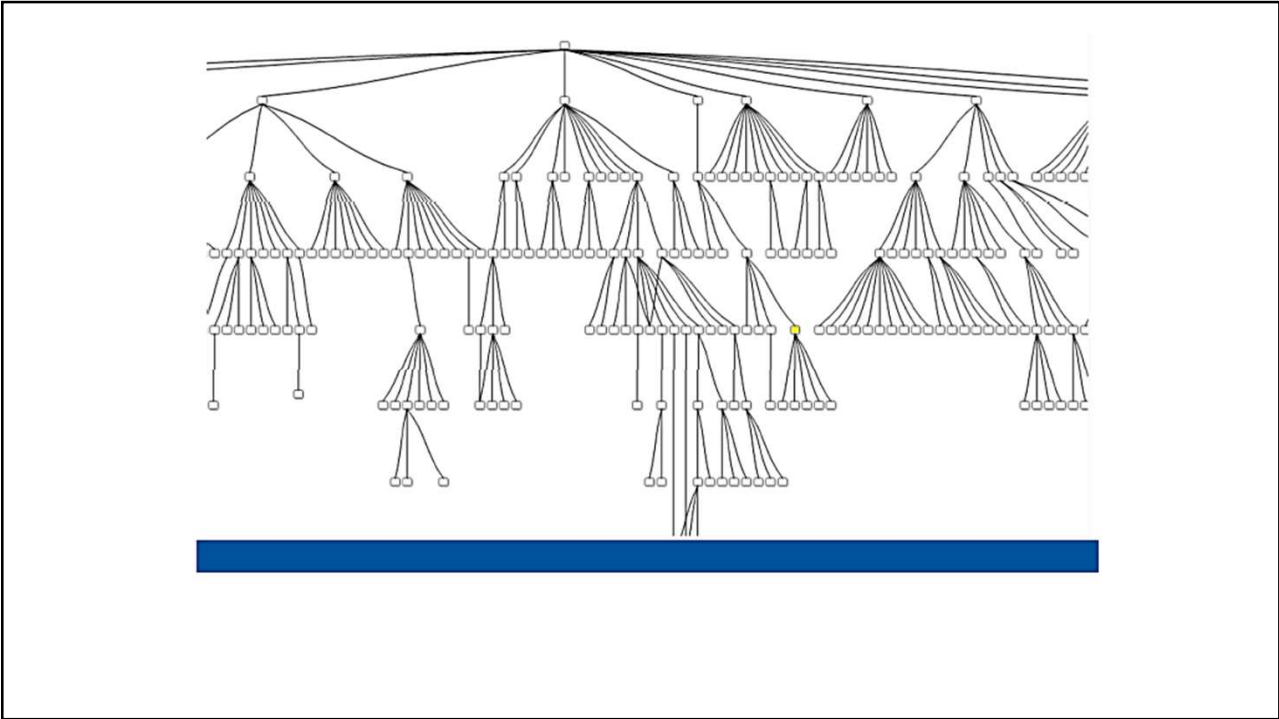


A knowledge Structure Map





<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>	<p>1. _____</p> <p>1.1 _____</p> <p>1.2 _____</p> <p>1.3 _____</p> <p>1.4 _____</p> <p>2. _____</p> <p>2.1 _____</p> <p>2.2 _____</p> <p>3. _____</p> <p>3.1 _____</p> <p>3.2 _____</p> <p>4. _____</p> <p>4.1 _____</p>	<p>1. _____</p> <p>1.1. _____</p> <p>1.1.1 _____</p> <p>1.1.2 _____</p> <p>1.1.3 _____</p> <p>1.2 _____</p> <p>1.2.1 _____</p> <p>1.2.2 _____</p> <p>1.2.3 _____</p> <p>1.3 _____</p> <p>1.3.1 _____</p> <p>1.3.2 _____</p> <p>1.4 _____</p>
หัวข้อหลัก	หัวข้อหลักและ หัวข้อรอง	หัวข้อหลัก หัวข้อรอง และหัวข้อย่อย



Razor-sharp Mind Mapping search engine

Refine software list

All current companies and products

All historical companies and products

Mind Mapping.org

Articles

Blog

Creativity

Mindmapping and you

Mindmapping before writing

Business and planning

Project management

Learning, study, memory

Outlining

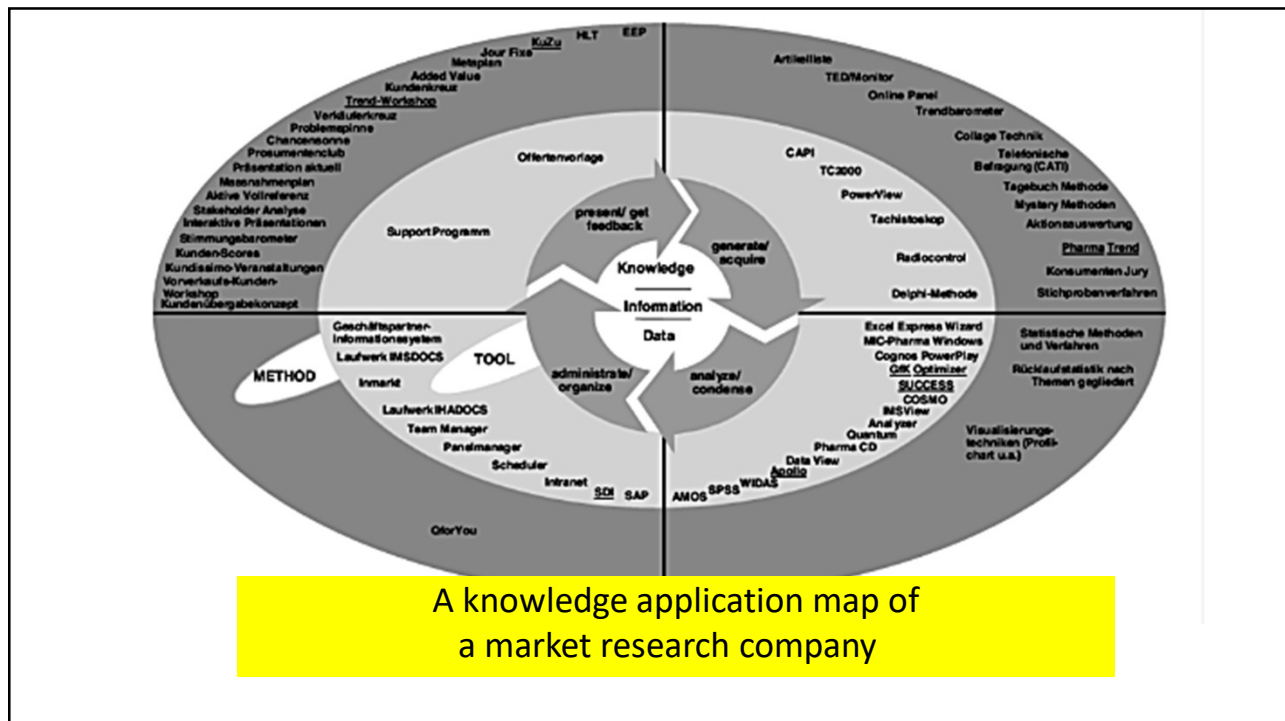
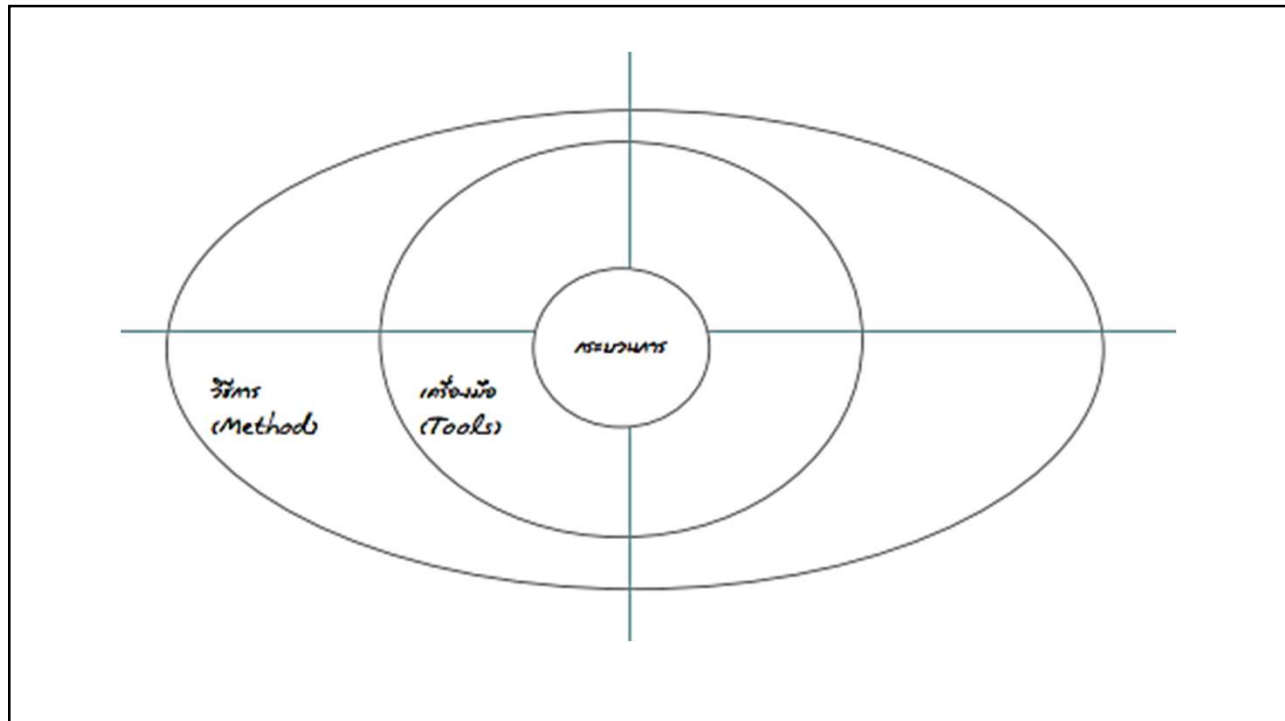
Information management

Seminal papers

Search by product/publisher name

#### 4. Knowledge Application Maps

- แผนที่องค์ความรู้เพื่อการประยุกต์ใช้ คือ แผนที่บอกให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่า ถ้าจะทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือในฝ่ายนั้น ๆ เขาต้องรู้อะไรบ้าง องค์ความรู้ที่ต้องมี ต้องทำอะไรและทำอย่างไร วิธีการ/ขั้นตอนการทำงานมีอะไรบ้าง
- ลักษณะของแผนที่ต้องแสดงชื่อองค์ความรู้ ความสามารถ วิธีการทำงาน รวมทั้งเครื่องมือในการทำงาน

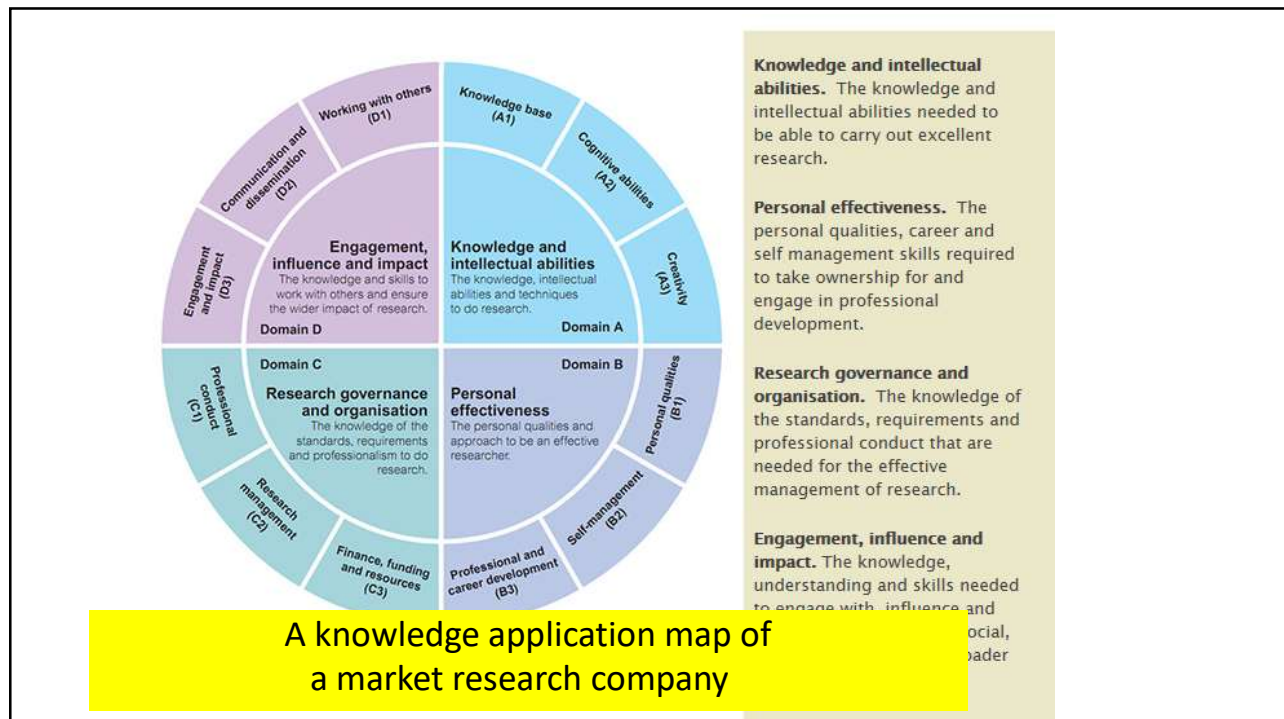


A knowledge application map of a market research company



## 5. Knowledge Development Maps

- แผนที่องค์ความรู้เพื่อการพัฒนา คือ แผนผังที่บอกให้รู้ว่า องค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการสร้างสรรค์ผลงานงานบริการและผลิตภัณฑ์ หรือถ้าต้องทำงานโครงการใหม่ ๆ ต้องรู้อะไรบ้าง
- ลักษณะของแผนผังต้องแสดงให้เห็นเส้นทางเดินของกระบวนการ รายละเอียดของงานย่อย และแสดงชื่อความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละขั้นตอนย่อย



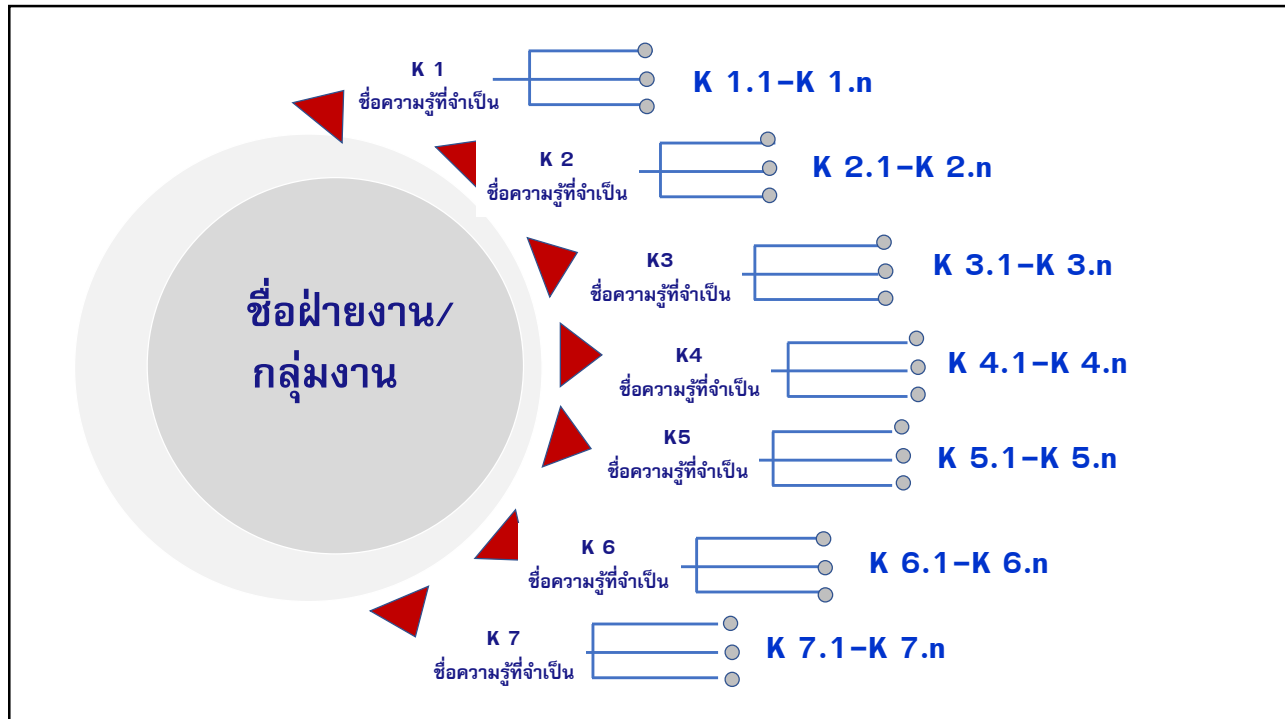


A knowledge Development Map of  
E-Business Central Park

## ขั้นตอนการทำแผนที่องค์ความรู้ แผนที่แหล่งความรู้ Knowledge Sources Maps

**ขั้นตอนที่ 1** กำหนดชื่อองค์ความรู้ที่จำเป็น (knowledge requirements)  
จากแผนยุทธศาสตร์ระดับสำนักฯ ระดับฝ่ายงาน ฯ (business strategy)  
**วิธีการ**

- 1) ระดมสมอง
- 2) สอบถามผู้ปฏิบัติงาน

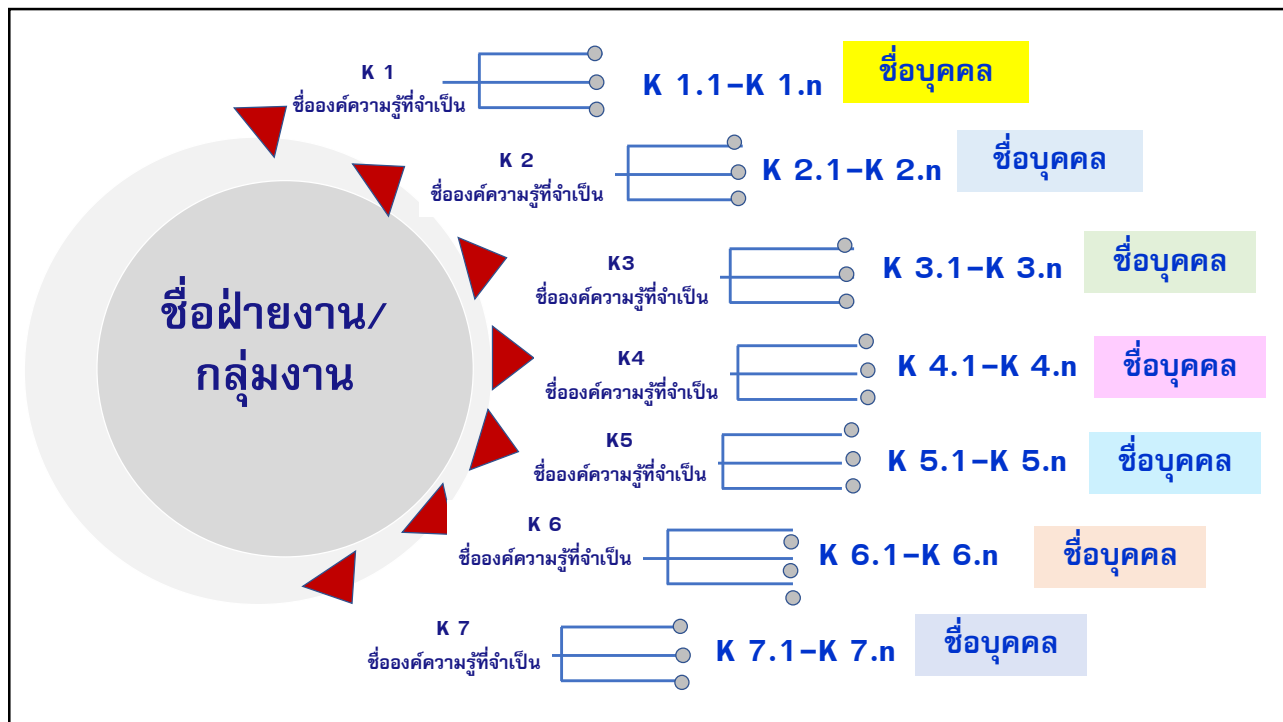


### ขั้นตอนการทำแผนที่ความรู้

**ขั้นตอนที่ 2** ระบุชนิดและระดับขององค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักฯ  
และชื่อบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้นั้น

ชนิดของความรู้: หลักการ ทฤษฎี วิธีการ

ระดับความรู้: เชี่ยวชาญ พื้นฐาน เบื้องต้น



### ขั้นตอนการทำแผนที่ความรู้

**ขั้นตอนที่ 3** เขียนแผนที่องค์ความรู้ ประเภทแผนที่โครงสร้างองค์ความรู้ (Knowledge Structure Map)

ความรู้	ความรู้หลัก	หัวข้อความรู้รอง	หัวข้อย่อย
1	วิธีที่ 1	1.1	2.1.1
		1.2	
		1.3	
2	วิธีที่ 2	2.1	2.1.2
		2.2	
		2.3	บาง
		2.4	
		2.5	
		2.6	

- ขั้นนี้ท่านได้จัดทำแผนที่โครงสร้างองค์ความรู้ Knowledge Structure Map แผนที่บอกให้รู้ว่าองค์ความรู้แต่ละเรื่องประกอบด้วยเรื่องย่อยอะไรบ้าง ลักษณะของแผนผังต้องแสดงลำดับขององค์ความรู้จากหัวเรื่องใหญ่ แตกออกเป็นหัวเรื่องย่อยๆ จัดเรียงตามลำดับที่ถูกต้องสำหรับการปฏิบัติงาน

## ขั้นตอนการทำแผนที่ความรู้

### ขั้นตอนที่ 4 เขียนแผนที่องค์ความรู้ ประเภทแผนที่มุมมองความรู้ (Knowledge Asset Map)

- แผนที่มุมมองความรู้ ในรูปของ ตารางที่บอกให้รู้ชื่อบุคคล ชื่อองค์ความรู้ และระดับความรู้ความชำนาญของบุคคล โดยจำแนกตามสมรรถนะที่สำนักกำหนด หรือจำแนกตามองค์ความรู้ที่จำเป็นของสำนัก ลักษณะของแผนผัง มักเขียนเป็นตารางที่แสดงชื่อบุคคล และชื่อองค์ความรู้ รวมทั้งระดับความรู้

Consultants	IT	Strategy	MSA	Accounting	Marketing
Tencer, Jeff	■	■	■		
Boyer, Andre		■			■
Banner, Carl	■			■	
Deller, Mike					■
Enfiter, Andi	■	■	■	■	■
Gross, Peter	■	■			■
...				■	■

## ขั้นตอนการทำแผนที่ความรู้

### ขั้นตอนที่ 5 พิจารณาแนวปฏิบัติที่ดี Best Practices ที่จำเป็นต้องมีในแต่ละองค์ความรู้

- แนวปฏิบัติที่ดี คือ กลวิธีการปฏิบัติงานที่ผ่านการพิสูจน์มาแล้วว่าสามารถใช้ปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จอย่างดี หากบุคคลใดไม่รู้แนวปฏิบัติที่ดี ย่อมทำให้เขาปฏิบัติงานได้ไม่เท่ากับผู้มีแนวปฏิบัติที่ดี

- ชื่อแนวปฏิบัติที่ดี จึงเขียนเป็นชื่อของกลวิธีการทำงาน เช่น

การเจรจาต่อรอง ➡ เทคนิคการเจรจาต่อรองเชิงรุก

การให้บริการ ➡ การให้บริการแบบออนไลน์

ขอให้ท่านร่วมกันพิจารณา โดยนำหัวข้อองค์ความรู้ประเภททักษะระดับหัวข้อย่อย จาก Knowledge Structure Map มากำหนดแนวปฏิบัติที่ดี โดยเขียนรายละเอียดอธิบายลักษณะแนวปฏิบัติที่ดี

หมายเลขกำกับหัวข้อ	ชื่อหัวข้อองค์ความรู้ระดับหัวข้อย่อย	ชื่อแนวปฏิบัติที่ดี	คำอธิบายลักษณะแนวปฏิบัติที่ดีและกรณีหรือสถานการณ์ที่ต้องใช้แนวปฏิบัติที่ดี	ชื่อผู้เชี่ยวชาญที่มีแนวปฏิบัติที่ดี
1.1.1				