สรุปประเด็นถาม-ตอบเรื่องการทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)		
No	**คำถาม**	**คำตอบ**
1	แบบฟอร์มที่ 1 **ขอบเขต KM (KM Focus Areas)**	
	1) ทำไมต้องเลือกมาจาก 1 ประเด็นยุทธศาสตร์	เพื่อเป็นโครงการนำร่องในการที่องค์กรสามารถทำให้ประสบความสำเร็จภายในระยะเวลา 1 ปี ถ้าองค์กรใดต้องการทำมากกว่า 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ก็ได้ แต่ที่นำส่งกพร.ให้ส่งจาก 1 ประเด็นยุทธศาสตร์เท่านั้น
	2) จะเลือกจากประเด็นยุทธศาสตร์ใดมาทำ KM ดี	• เลือกจากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้นำเสนอใน Blueprint for change สำหรับ ปี 48 • โดยผู้บริหารได้เลือกแล้วว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้นจะสนับสนุน พันธกิจ/วิสัยทัศน์ขององค์กร
2	แบบฟอร์มที่ 2 **การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM**	
	1) ถ้าตัดสินคะแนนมาจากฐานของคนละกลยุทธ์จะทำอย่างไร	• ในแบบฟอร์ม 2 ต้องการให้ตัดสินคะแนนที่อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ดังนั้นควรตัดสินใจเลือกมาจาก 1 กลยุทธ์ที่สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือก
	2) ทำไมต้องมี 6 ประเด็น มีน้อยกว่าได้หรือไม่	• 6 ประเด็นที่เป็นแนวทางให้ในแบบฟอร์มนั้น เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ องค์กรอาจปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมได้อีกแต่ไม่ควรจะน้อยกว่านี้เพราะ 6 ประเด็นนี้เป็นประเด็นหลักที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจขององค์กร
	3) ทำไมคะแนนต้องเป็น 6=มาก, 3=ปานกลาง, 1=น้อย	• วัตถุประสงค์ที่กำหนดเป็น 6 3 1 เพื่อให้เมื่อรวมคะแนนแล้ว คะแนนรวมมีความแตกต่างกันชัดเจน แต่ถ้าองค์กรไม่ชอบ สามารถปรับเกณฑ์คะแนนได้ตามความต้องการ อาจเป็น 1 2 3 4 5 ก็ได้ แต่ควรระบุว่า 1 หมายความว่าอย่างไร 2 หมายความว่าอย่างไรเป็นต้น
3	แบบฟอร์ม 3 **เป้าหมาย KM (Desired State)**	
	1) ทำไมต้องมี 3 เป้าหมาย KM	• เพื่อต้องการทราบแนวคิดขององค์กรในการระบุว่ามีเป้าหมาย KM (Desired State) อะไรบ้างที่สอดคล้องกับ KM Focus Area ที่ได้เลือกไว้ และเพื่อให้องค์กรกำหนดเป้าหมาย KM ที่อยากทำออกมาเป็นหลายๆ เป้าหมาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการดำเนินการ KM ตามแต่ละระยะเวลา
	2) ทำไมไม่มีเกณฑ์การเลือกเป้าหมาย KM เหมือนการเลือก KM Focus Area	• เนื่องจากการเลือกเป้าหมาย KM นั้นสามารถดำเนินการเลือกได้ง่ายเพราะมีความชัดเจนมากขึ้น จึงไม่ได้มีการกำหนดเกณฑ์การเลือกให้ แต่ถ้าองค์กรใดต้องการทำเกณฑ์การเลือกก็ทำได้ เพื่อเป็นการสร้างความชัดเจนให้มากขึ้น
4	แบบฟอร์ม 4 **Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State)**	
	1) มีไว้ทำไม	• วัตถุประสงค์ของแบบฟอร์มที่ 4 มี 2 ประเด็นหลัก ดังนี้คือ 1. เป็นการตรวจสอบว่าเป้าหมาย KM ที่ได้เลือกแล้วนั้น เป็นเป้าหมายที่ถ้ามีการดำเนินการแล้วจะสามารถนำไปใช้ได้กับหลายกระบวนงานหลายขั้นตอน และมีผู้เกี่ยวข้องหลายท่าน 2. สิ่งที่ได้ (Out put) ของแบบฟอร์มที่ 4 นี้จะเป็นข้อมูล (Input) อย่างดี สำหรับแบบฟอร์มที่ 11 ดังนี้ - ข้อ 1 กระบวนงาน –จะได้ทราบว่าเมื่อได้มีการดำเนินการ KM แล้ว กระบวนงานใดหรือขั้นตอนใดบ้างที่ต้องเกี่ยวข้องและควรมีการแสวงหาหรือนำ ความรู้จากกระบวนงานหรือขั้นตอนใดบ้าง

สรุปประเด็นถาม-ตอบเรื่องการทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)		
No	**คำถาม**	**คำตอบ**
		- ข้อ 2 และ ข้อ 3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง – ต่อเนื่องจากข้อ 1 เมื่อทราบว่ากระบวนงานหรือขั้นตอนแล้ว ก็จะสามารถระบุได้ว่าใคร (ภายใน/ภายนอกองค์กร) คือ ผู้ที่ควรมามีส่วนร่วมในการดำเนินการ KM และใคร คือผู้ที่ควรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้ เกิดองค์ความรู้ที่ต้องการ (Sharing / Learning) - ข้อ 4 ความรู้ที่จำเป็น – จะได้ทราบว่าความรู้ที่จำเป็นทั้ง Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge คืออะไร และข้อมูลที่ได้จากข้อ 4 นี้สามารถนำไปกรอกในข้อ 1 การบ่งชี้ความรู้ ในแผน KM ตามฟอร์มที่ 11 ได้
	2) ฟอร์มที่ 4 เชื่อมโยงกับแผน KM ในแบบฟอร์ม 11 และ 12 อย่างไร	• ฟอร์มที่ 4 เชื่อมโยงโดยตรงกับแบบฟอร์มที่ 11 โดย - ข้อ 4 จะทำให้ทราบถึง Explicit และ Tacit Knowledge เพื่อนำไปกรอกในขั้นตอนที่ 1 ของฟอร์มที่ 11 ได้ - ข้อ 1,2,3 จะทำให้ทราบว่าความรู้นั้นจะต้องสร้างหรือ แสวงหาจากแหล่งใด ซึ่งสามารถนำไปกรอกในขั้นตอน ที่ 2 ของฟอร์มที่ 11 ได้
5	แบบฟอร์ม 5-9 **KMAT**	
	1) ประเมินอะไร ในเมื่อเลือกทำ KM ตามเป้าหมาย KM ที่กำหนดแล้ว	• ประเมินเพื่อดูความพร้อมขององค์กรในการทำ KM ตามเป้าหมาย KM ที่ได้เลือกไว้ โดยขั้นตอนที่ 1 จะเน้นไปที่ เป้าหมาย KM ขั้นตอนที่ 2 จะมองภาพโดยรวมขององค์กรว่ามีอะไรที่จะสนับสนุนให้เป้าหมาย KM นั้นสำเร็จได้
	2) ไม่มีช่องให้ใส่คะแนน แล้วคะแนนเอาไปทำอะไร	• จะไม่เน้นคะแนนที่ได้ แต่ต้องการให้ทราบรายละเอียดของกิจกรรมที่องค์กรได้มีการดำเนินการอยู่และมีสถานภาพของการดำเนินการอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนด Key Success Factor (ปัจจัยที่ไม่มีแล้วจะส่งผลให้การดำเนินการ KM ขององค์กรไม่สามารถสำเร็จได้) ซึ่งต้องระบุ Key Success Factor เหล่านี้ตามหัวข้อที่ 1.4 ของคู่มือ
	3) ประเมินแล้วในสิ่งที่มีอยู่เอาไปทำอะไรต่อ	• สิ่งที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดทำ KM ตามแบบฟอร์มที่ 12 ได้ เพราะจะทำให้เราสามารถกำหนดได้ว่าควรมีกิจกรรมใดบ้างที่เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและเป็นจุดอ่อนที่องค์กรควรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้สามาราถบรรลุได้ตามเป้าหมาย KM ขององค์กร
	4) คะแนนในแต่ละหมวดของ KMAT ตามแบบฟอร์ม 5-9 แต่ละหมวดข้อไม่เท่ากัน การรวมคะแนนของแต่ละหมวดแล้วมาเปรียบเทียบ ดูว่าหมวดใดต่ำสุดนั้น ไม่ถูกต้องหรือเปล่า	• ข้อย่อยของแต่ละหมวดไม่เท่ากัน การเปรียบเทียบคะแนนจะทำการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม แต่ถ้าเป็นกลุ่มเดียวกันให้นำคะแนนในแต่ละข้อย่อยมาสรุปเรียงกันแล้วค่อยสรุปว่าประเด็นใดเป็นจุดอ่อน แล้วต้องเสริมให้เข้มแข็ง • การเปรียบเทียบคะแนนการประเมินตนเอง จะเปรียบปัจจุบันกับอนาคต เช่นถ้าต้องการไปให้บรรลุตาม

สรุปประเด็นถาม-ตอบเรื่องการทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)		
No	**คำถาม**	**คำตอบ**
		เป้าหมาย KM องค์กรจะต้องทำอะไรบ้างหรือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจุบันกับอดีต เช่นอดีตก่อนทำ KM เราเป็นอย่างไร เมื่อเราทำ KM แล้วเราจะดีขึ้นอย่างไร เป็นต้น
6	แบบฟอร์ม 10 **รายงานผลการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้** *(กรณีใช้วิธีอื่นๆ)*	
	1) ในเมื่อมีฟอร์ม 5-9 แล้ว จะให้คิดวิธีประเมินอย่างไรอีก	• ในกรณีนี้องค์กรสามารถเลือกที่จะดำเนินการได้ 2 แนวทางโดยเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งคือทำตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ตามแบบฟอร์มที่ 5-9 และทำตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ตามแบบฟอร์มที่ 10
7	แบบฟอร์ม 11 **แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)**	
	1) แต่ละช่องที่ให้กรอกต้องการอะไร แล้วกรอกอย่างไรเช่น - ช่อง "กิจกรรม" ในตัวอย่างบางข้อมี bullet ย่อยบางข้อไม่มี - ช่อง "เครื่องมือ/อุปกรณ์" ให้ใส่อะไร มีไว้เพื่ออะไร - ช่อง "ผู้รับผิดชอบ" ให้ใส่ใครบ้าง	• ตัวอย่างเป็นเพียงแนวทางในการดำเนินการเท่านั้น องค์กรสามารถใส่รายละเอียดตามความเหมาะสมได้ • เพื่อต้องการให้องค์กรระบุถึงทรัพยากรต่างๆ ในเชิงของอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณอีกทางหนึ่ง • สามารถนำมาจากแบบฟอร์มที่ 4 ในข้อ 1-3 ได้โดยเป็นผู้ที่จะมีส่วนเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วง
8	แบบฟอร์ม 12 **แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)**	
	1) ทำไมมี ฟอร์มที่ 11 แล้วต้องมีฟอร์มที่ 12 ด้วย	• แบบฟอร์มที่ 11 เป็นการกำหนดกิจกรรมที่สำคัญตาม KM Process ซึ่งมีทั้งหมด 7 ขั้นตอนด้วยกัน ตั้งแต่การบ่งชี้ความรู้ (ขั้นตอนที่ 1) จนถึงการเรียนรู้ (ขั้นตอนที่ 7) ตามรายละเอียดข้อ 1.2.1 หน้า 5 ของคู่มือ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ จะถูกระบุเป็นรายละเอียดไว้ในแต่ละขั้นตอนหลังจากได้เป้าหมาย KM (Desired State) แล้ว • แบบฟอร์มที่ 12 เป็นการกำหนดกิจกรรมที่เป็นปัจจัยเสริมให้ KM Process ตามแบบฟอร์มที่ 11 เกิดได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิผลและต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น ในแบบฟอร์มที่ 11 ข้อ 6-การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing) ถ้าได้ระบุว่าใช้วิธีการทำ CoP เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ในประสบการณ์ของงานที่ทำ ในแบบฟอร์มที่ 12 ข้อ 4-การเรียนรู้ ก็อาจจะระบุกิจกรรมการให้การฝึกอบรมต่อผู้เกี่ยวข้องเรื่องแนวทางในการทำ CoP เป็นต้น
9	ท้ายแบบฟอร์มช่องให้เซ็น "ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ" ใครเซ็น	• ผู้ทบทวนคือ : CKO • ผู้อนุมัติคือ : ผู้บริหารสูงสุด ที่ต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงอนุมัติเพื่อให้ท่านได้ทราบและรับรู้ถึงกิจกรรมที่ได้มีการกำหนดขึ้นในแผน KM ขององค์กรเพื่อการสนับสนุน เพราะปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญของ KM คือการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
10	ทำไมต้องมีหลายแบบฟอร์มขนาดนี้ (มีตั้ง 13 แบบฟอร์ม)	• เพื่อให้องค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำแผน KM อย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยสิ่งที่ได้จากแต่ละแบบฟอร์มจะเป็นข้อมูลให้กับการทำแบบฟอร์มถัดไปจนถึงแบบฟอร์มสุดท้าย
11	รายละเอียดของกรอบตัวชี้วัด KM มีอะไรบ้าง	• ตัวชี้วัดดังกล่าวจะวัดที่ระดับความสำเร็จของแผนการ

สรุปประเด็นถาม-ตอบเรื่องการทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)		
No	**คำถาม**	**คำตอบ**
		จัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีน้ำหนัก : ร้อยละ 3 และมีประเด็นที่พิจารณาถึงความสำเร็จโดยกำหนดการประเมินผลใน 3 ประเด็นย่อยคือ 1) ผลสำเร็จของการส่งมอบแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 0.5 2) ระดับคุณภาพของรายละเอียดของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.0 3) ผลสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.5
12	โครงสร้างของทีมงาน KM เป็นอย่างไร	• โครงสร้างของทีม KM หลักๆ จะประกอบด้วย - **CKO** ซึ่งเป็นประธานของทีมงานโดยมีหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ ต่อทีมงาน - **ที่ปรึกษา** มีหน้าที่ให้คำปรึกษาต่อทีมงาน - **หัวหน้า** มีหน้าที่จัดทำและบริหารแผนงานรวมถึงการรายงานความคืบหน้า - **ทีมงาน** มีหน้าที่ดำเนินงานตามกิจกรรมที่ได้ระบุไว้ - **เลขานุการ** มีหน้าที่ประสานงานกับคณะทีมงานและหัวหน้า (รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถอ่านได้จากคู่มือบทที่ 5 หน้า 23)
13	ขอบเขต KM (Focus Area) คืออะไร	• เป็นหัวข้อเรื่องของความรู้ที่จำเป็นต่อกระบวนงานและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรหรืออาจเป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กรเพื่อการแก้ปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ รายละเอียดเพิ่มเติมพร้อมแนวทางในการเลือกขอบเขต KM สามารถอ่านได้จากคู่มือบทที่ 2 หน้า 9 ถึง 11
14	เป้าหมาย KM (Desired State) คืออะไร	• เป็นเป้าหมายของขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม รายละเอียดเพิ่มเติมพร้อมแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย KM สามารถอ่านได้จากคู่มือบทที่ 3 หน้า 12 ถึง 13
15	Roadmap และเป้าหมายของการทำ KM ที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร	• เป้าหมายสำหรับปี 49 นี้มีดังนี้ - ดำเนินการให้องค์การมีการบริหารและจัดการองค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อประเด็นยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ - กระตุ้นให้คนในองค์การแสวงหา ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน • เป้าหมายสำหรับปี 50 มีดังนี้ - เสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์การโดยพัฒนาให้เกิดอย่างยั่งยืน - ดำเนินการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของการนำความสำเร็จไปสู่ยุทธศาสตร์