แบบฟอร์มการแจ้งความประสงค์จัดกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR: After Action Review)

1. หัวข้อกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR)

การให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง KULIB Chat (โปรแกรม Mbox ระบบใหม่)

2. ภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรม AAR

งาน	หน้าที่	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ดำเนินรายการ (Facilitator)	1. สร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ 2. แจ้งกติกาของการทำ AAR	นางสาววาทินี เขมากโรทัย
2. คุณลิขิต (Historian)	1. จับประเด็นสำคัญที่ได้จากการทำ AAR 2. เขียนสรุปประเด็นที่อ่านเข้าใจง่าย 3. สรุป AAR ในเวลาที่รวดเร็ว	นางสาวปิยะธิดา ปรางค์โคกกรวด
3. ผู้ให้รายละเอียดในภาพรวมของกิจกรรมที่ทำ AAR	สรุปภาพรวมของกิจกรรมที่ดำเนินการ ได้แก่ 1. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย 2. จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดของกิจกรรม 3. สรุปข้อประเด็น/ปัญหา/อุปสรรค ที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน 4. อื่น ๆ (ที่ต้องการนำเสนอ)	นางชนารัตน์ บุณยรัตพันธุ์

3. ผู้ร่วมกิจกรรม AAR (ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง/ ฝ่าย)

1. นางสาวกิตติยา ขุมทอง	หัวหน้าฝ่ายบริการ	
2. นายชาญณรงค์ เผือกพูลผล	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3. นางสาวสมใจ ขุนเจริญ	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
4. นางสาวสารภี สีสุข	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
5. นางสาวศรัญญาภรณ์ โชลิตกุล	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
6. นางสาวดวงพร อรัญญพงษ์ไพศาล	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
7. นายวินัย มะหะหมัด	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
8. นางขวัญชนก พุทธจันทร์	บรรณารักษ์ชำนาญการ	ฝ่ายบริการ
9. นางสาวพนารัตน์ สร้อยศรีเมือง	นักเอกสารสนเทศชำนาญการ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ผู้ร่วมสังเกตการณ์

คณะกรรมการ KM เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ และบุคลากรสำนักหอสมุดที่สนใจ

5. หลักการและเหตุผล (ในการทำ AAR หัวข้อนี้)

จากการดำเนินงานให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Mbox ที่ผ่านมา และได้มีการจัดกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) เรื่อง ประสบการณ์การให้บริการตอบคำถามผ่านเครื่องมือ Mbox ไปแล้ว เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2566 จำนวน 1 ครั้งนั้น ภายหลังได้มีการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อสรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอจากกิจกรรม มีการเปลี่ยนชื่อเครื่องมือเป็น KULIB Chat ประกอบกับโปรแกรม Mbox เดิมมีการปรับรูปแบบการใช้งานใหม่ เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2566 เป็นต้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ อาทิ การมีฟังก์ชั่นต่าง ๆ เพิ่มขึ้น การพัฒนาระบบ Application ในโทรศัพท์พกพาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้ให้บริการได้มีการดำเนินงานผ่านระบบใหม่นี้มาเป็นเวลาพอสมควร จึงเห็นควรว่า ข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ได้รับน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาพัฒนา/ปรับปรุงการบริการ และเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นข้อตกลงร่วมกันของผู้ให้บริการ เนื่องจากมีการกำหนดข้อตกลงของระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ไว้ อีกทั้ง เพื่อเป็นการติดตามผลในแง่ของการดำเนินงานจากการทบทวนหลังปฏิบัติงานครั้งก่อน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานปัจจุบัน อันเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย

6. ระบุวันที่สะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (โปรดระบุวันที่สะดวก 2-3 วัน เพื่อนำมาพิจารณาจัดหาวันที่เหมาะสม)

.....วันพุธที่ 20 ธันวาคม 2566.....

7. สถานที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

☑ On-Site

โปรดระบุสถานที่ .....ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ.....

โปรดระบุกลุ่มเป้าหมาย ...บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (ตามข้อ 2. และ 3.)

☑ Online โปรดระบุ

โปรดระบุ URL: ....

โปรดระบุกลุ่มเป้าหมาย .....คณะกรรมการ KM และบุคลากรสำนักหอสมุดที่สนใจ.....

**หัวข้อกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR)

**จะต้องผ่านความเห็นชอบของหัวหน้าฝ่ายก่อนจัดส่งแบบฟอร์มผ่านมาทางคณะทำงาน KM ประจำฝ่าย