

การสำรวจการปรับตัวของห้องสมุดในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019

กัลยา ยังสุขยิ่ง¹

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการสำรวจการปรับตัวของห้องสมุดในประเทศไทย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงความวิตกกังวลของบุคลากรห้องสมุด ในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว และความคาดหวังของห้องสมุดที่มีต่อบทบาทของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ กับวิกฤตการณ์ดังกล่าว โดยผู้ตอบแบบสำรวจออนไลน์เป็นบรรณารักษ์ ครู บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้บริหาร และนักเอกสารสนเทศ จากห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจำนวน 126 คน ห้องสมุดโรงเรียนจำนวน 109 คน ห้องสมุดเฉพาะจำนวน 15 คน และห้องสมุดประชาชนจำนวน 12 คน พบว่าห้องสมุดมีมาตรการป้องกันโดยเน้นการเว้นระยะห่างทางสังคม และปรับเปลี่ยนหรือจัดบริการใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ส่วนบุคลากรมีความกังวลเรื่องความเสี่ยงในการเดินทางมาทำงาน และขาดอุปกรณ์และทักษะทางด้านเทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ ยังคาดหวังว่าสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ จะเป็นผู้นำในการให้ความรู้และให้แนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้แก่ห้องสมุดสมาชิกทางออนไลน์ในช่วงวิกฤตการณ์เช่นนี้

คำสำคัญ: โควิด-19 ไวรัสโคโรนา ชีวิตวิถีใหม่ การปรับตัวของห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

¹ นักเอกสารสนเทศชำนาญการพิเศษ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อีเมล: kalaya.y@car.chula.ac.th

Coping of Libraries in Thailand during the Coronavirus Outbreak 2019

Kanlaya Youngsukying¹

Abstract

This article presents survey results on how the libraries in Thailand coping with the coronavirus 2019 outbreak, including the concern of library personnel during the situation and the expectations on the role of Thai Library Association during the crisis. The respondents are librarians, teacher-librarians, library staff, administrators, and information specialists of 126 from college and university libraries, 109 from school libraries, 15 from special libraries, and 12 from public libraries. It was found that the libraries had preventive measures focusing on the concept of a new normal, social distancing, and create new services to serve their users during the situation. The library personnel was concerned about the risks of coronavirus when commuting to work and the lack of equipment and technology skills to work at home. In addition, they expected that the Thai Library Association should act as a leadership role in educating and providing guidelines and practices as well as conducting online training to educate the member libraries during this crisis.

Keywords: COVID-19, Coronavirus, New Normal, library adaptation, Thai Library Association

¹ Senior Information Specialist, Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

E-mail: kalaya.y@car.chula.ac.th

บทนำ

ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 (ค.ศ. 2019) ทางจีนแจ้งต่อองค์การอนามัยโลกเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสที่ก่อให้เกิดโรคปอดบวม ว่าเป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่มีศูนย์กลางการแพร่กระจายที่เมืองอู่ฮั่น (Wuhan) ในมณฑลหูเป่ย์ (Hubei Province) ถือเป็นโรคอุบัติใหม่ (Emerging Diseases) ที่น่าจะติดต่อกันจากสัตว์สู่คน โดยคาดว่าแพร่มาจากค้างคาวคล้ายกรณีโรคซาร์ โดยไวรัสในช่วงแรกเรียกว่าไวรัสอู่ฮั่น ต่อมานักวิทยาศาสตร์ได้ข้อสรุปว่า เชื้อที่ทำให้เกิดโรคนี้เป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ ในตระกูลไวรัสโคโรนา (Coronavirus) ซึ่งเมื่อติดเชื้อนี้จะทำให้เกิดกลุ่มอาการโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันอย่างรุนแรง (Severe Acute Respiratory Syndrome) ทำให้เกิดอาการรุนแรงถึงขั้นปอดอักเสบจนถึงแก่ชีวิตได้ (Chokeyivat, V., 2020) ในตอนแรกเรียกเชื่อนี้ว่า 2019-nCoV เป็นเชื้อลำดับที่ 7 ในตระกูล coronaviruses lineage B จีนัส betacoronavirus ต่อมาตั้งชื่อเชื่อนี้อย่างเป็นทางการว่า SARS-CoV-2 ทำให้เกิดโรค โควิด-19 (COVID-19) โดย CO มาจาก corona VI มาจาก virus D แทน disease และ 19 มาจากปีค.ศ. 2019 ที่พบการแพร่ระบาด (Leelarasamee, n.d.) ไวรัสนี้ไม่สามารถอยู่เดี่ยวๆ ได้ จะแฝงตัวอยู่ในละอองฝอยจากการไอ จาม และสารคัดหลั่งจากร่างกาย พวกน้ำมูก น้ำลาย หรืออุจจาระ เชื้อจึงแพร่กระจายผ่านการสูดดม ละอองฝอยเหล่านี้เข้าไป

นอกจากนี้ การสัมผัสจับต้องสิ่งของที่มีการใช้งานร่วมกันแล้วมาสัมผัสเยื่อบุต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การสัมผัสปาก ดวงตา หรือการหยิบของเข้าปาก ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรับเชื้อเข้าสู่ร่างกาย หากเกิดการติดเชื้อขึ้นที่ระบบทางเดินหายใจและรุนแรงจนมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากอาจทำให้เสียชีวิตได้ ด้วยเหตุที่เป็นโรคอุบัติใหม่ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับโรคน้อยมาก และยังไม่มียารักษา ทำให้ต้องระมัดระวังและป้องกันตนเอง

ดังนั้นเมื่อโรคนี้แพร่ระบาดมาถึงประเทศไทยรายแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 และเพิ่มจำนวนขึ้น จนในวันที่ 17 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ 15 มาตรการเร่งด่วนและให้ปิดมหาวิทยาลัย โรงเรียนนานาชาติ สถาบันกวดวิชา รวมถึงปิดสถานบันเทิงในกรุงเทพและปริมณฑล นาน 2 สัปดาห์ ต่อมาวันที่ 21 มีนาคม 2563 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครประกาศปิดห้างร้าน พื้นที่เสี่ยงให้เปิดเฉพาะที่จำเป็น ประชาชนเริ่มเดินทางกลับต่างจังหวัด ต่อมาในวันที่ 26 มีนาคม 2563 รัฐบาลไทยประกาศบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาสถานการณ์ฉุกเฉิน และตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) และในวันที่ 7 เมษายน 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้เลื่อนการเปิดภาคเรียนที่ 1/2563 จากวันที่ 16 พฤษภาคม 2563 เป็นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 (Krungthep Thurakit, 2020) ส่งผลให้ห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศไทย และต่างประเทศต้องมีการปรับตัวกับการให้บริการในช่วงดังกล่าว เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้และผู้ให้บริการ ดังเช่น

ห้องสมุดประชาชนในประเทศสหภาพยุโรปที่เป็นสมาชิกของ National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE) จำนวน 20 ประเทศ ได้ดำเนินการหลายประการในระหว่างวันที่ 20 มีนาคม-24 เมษายน 2563 อาทิ บางแห่งปิดบริการ บางแห่งเปิดให้บริการโดยลดบริการบางอย่างลง และให้บริการเฉพาะที่จำเป็น หรือปรับเปลี่ยนการให้บริการ มีมาตรการเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย ห้องสมุดบางแห่งมีการกักหนังสือไว้ชั่วคราวก่อนนำออกให้บริการ (quarantining of books) เป็นต้น (NAPER FORUM, n.d.)

สำหรับห้องสมุดในประเทศไทยก็มีความวิตกกังวล แต่ก็มีการปรับตัวในทางที่คล้ายกัน โดย ห้องสมุดบางแห่งปิดบริการ บางแห่งให้สลับการทำงานจากบ้าน (Work From Home) กับการเข้ามาทำงานในที่ทำงาน บางแห่งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มีความจำเป็นต้องใช้หนังสือหรือข้อมูล รวมถึงการมีมาตรการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรวมถึงบุคลากรห้องสมุดด้วยเช่นกัน

การปรับตัวของห้องสมุดในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ห้องสมุดหลายแห่งในประเทศไทยได้มีการปรับตัวในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดอบรมการใช้เครื่องมือการประชุมออนไลน์ เรื่องการประยุกต์ใช้ Google Meet : VDO Conference ในการเรียนรู้ (เบื้องต้น) ในวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 (Khon Kaen University Library, 2020) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีมาตรการทำความสะอาดระบบเครื่องปรับอากาศใหม่ทั้งอาคาร บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัสและป้องกัน เฝ้าระวังสุขอนามัยของพนักงานที่ให้บริการ (Kasetsart University Learning Center, 2020) ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่ง นอกจากจะจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการประชุมออนไลน์แล้ว ยังจัดบริการส่งหนังสือถึงบ้าน เช่น สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ จัดอบรมเรื่อง “เรียนรู้การใช้งาน Zoom เบื้องต้น ในฐานะ Host และผู้ควบคุมการจัดประชุมออนไลน์ (Part2)” ในวันที่ 7 พฤษภาคม 2563 (Chula Library หอสมุดกลาง จุฬาฯ, 2020a) แล้วยังจัดให้มี “บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย COVID-19” ให้บริการยืมหนังสือรายการที่กำหนดแก่ นิสิต คณาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยผ่านการติดต่อช่องทางอีเมล โดยจะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์แบบ EMS ทุกวันพุธ และวันศุกร์ รวมถึงการงดเว้นค่าปรับหนังสือ และขยายวันกำหนดคืนหนังสือทุกเล่มออกไป (Chula Library หอสมุดกลาง จุฬาฯ, 2020b)

นอกจากนี้ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในฐานะศูนย์กลางเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย จึงได้จัดทำแบบสำรวจออนไลน์เรื่อง “การปรับตัวของห้องสมุดในประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาด

โรค COVID-19” เพื่อสำรวจการปรับตัวของห้องสมุดต่างๆ กับการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทั่วประเทศ ในช่วงวันที่ 23 เมษายน-31 พฤษภาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 268 คน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ สังกัดห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยจำนวน 126 คน (ร้อยละ 47.01) รองลงมาคือ ห้องสมุดโรงเรียนจำนวน 109 คน (ร้อยละ 40.67) ห้องสมุดเฉพาะจำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.60) ห้องสมุดประชาชนจำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.48) และ ห้องสมุดอื่นๆ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.24) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสำรวจสังกัด

ห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสำรวจสังกัด	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย	126	47.01
ห้องสมุดโรงเรียน	109	40.67
ห้องสมุดเฉพาะ	15	5.60
ห้องสมุดประชาชน	12	4.48
อื่นๆ	6	2.24
รวม	268	100

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบรรณารักษ์จำนวน 107 คน (ร้อยละ 39.93) รองลงมาคือ ครูบรรณารักษ์จำนวน 75 คน (ร้อยละ 27.99) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 34 คน (ร้อยละ 12.69) ผู้บริหาร จำนวน 28 คน (ร้อยละ 10.45) นักเอกสารสนเทศจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.87) และ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 7.09) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
บรรณารักษ์	107	39.93
ครูบรรณารักษ์	75	27.99
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	34	12.69
ผู้บริหาร	28	10.45
นักเอกสารสนเทศ	5	1.87
อื่นๆ	19	7.09
รวม	268	100

จากการสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวของบุคลากรและห้องสมุดต่าง ๆ ในด้านการทำความสะอาด ด้านมาตรการสำหรับผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านการปรับตัวของบุคลากรของห้องสมุด และด้านความคาดหวังของบุคลากร เพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดคิดและไม่มีการเตรียมการมาก่อนนี้ พบว่า ห้องสมุดจำนวนหนึ่ง (ร้อยละ 34.69) มีการดำเนินการเกี่ยวกับการทำความสะอาด โดยมีการเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่างๆ เช่น ลูกบิดประตู กิ๊บบอร์ด โต๊ะ เก้าอี้ เป็นพิเศษ บ่อยๆ เช่น ทุก 30 นาที – 1 ชั่วโมง ห้องสมุดบางส่วน (ร้อยละ 31.20) มีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นระยะ รวมถึง การเตรียมแอลกอฮอล์/ เจลล้างมือไว้ให้บริการ บางส่วนมีการพักหนังสือที่ได้รับคืนไว้เป็นเวลา 14 วันก่อนนำออกให้บริการ ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่ง (ร้อยละ 21.28) ทำความสะอาดตามปกติ มีส่วนน้อย (ร้อยละ 2.62) ที่ไม่ได้มีการดำเนินการอะไรเป็นพิเศษ และบางแห่งก็ปิดบริการในช่วงดังกล่าว

ในด้านมาตรการสำหรับผู้เข้ารับบริการ ห้องสมุดหลายแห่งมีการกำหนดมาตรการสำหรับผู้ให้บริการ โดยจัดเตรียมเจลล้างมือ/ แอลกอฮอล์/ น้ำ-สบู่ให้ใช้ (ร้อยละ 39.61) และขอความร่วมมือให้ผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัย (ร้อยละ 33.98) รวมถึงมีการเข้าคิวและต้องผ่านการตรวจวัดอุณหภูมิเพื่อคัดกรองก่อนเข้าใช้บริการห้องสมุด (ร้อยละ 18.31) มีการเว้นระยะห่างของเก้าอี้ที่นั่ง ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งขอความร่วมมืองดเข้ามานั่งพักผ่อนที่สงวนไว้สำหรับผู้ที่มีความจำเป็น เปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านบางส่วน หรือให้บริการเฉพาะพนักงานโดยมีการลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการ แต่มีห้องสมุดส่วนน้อย (ร้อยละ 1.06) ที่ไม่มีมาตรการดำเนินการใดๆเลย

ด้านการให้บริการ พบว่าในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดนี้ ห้องสมุดจำนวนหนึ่งดำเนินการปิดพื้นที่นั่งอ่าน (ร้อยละ 18.88) ลดและปรับเปลี่ยนการให้บริการ เป็นให้บริการสารสนเทศออนไลน์ เช่น e-Book e-Journal (ร้อยละ 15.43) หรือให้ยืมหนังสือผ่านทางออนไลน์แทน รวมถึงการให้บริการตอบคำถามทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กไลฟ์ แชนnel หรือไลน์ (ร้อยละ 13.05) บางแห่งงดคำปรึกษาหนังสือเกินกำหนดส่ง (ร้อยละ 11.54) นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์โรคระบาดนี้ และการดูแลป้องกันการระบาดผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด (ร้อยละ 10.03) ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งยังคงบริการให้ยืมหนังสือตามปกติ และเพิ่มช่องทางการยืมหนังสือทางไปรษณีย์ มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด และห้องสมุดบางแห่งได้รวมกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น ทำเจลล้างมือ หน้ากากอนามัย เฟซชีลด์ เพื่อบริจาคแก่โรงพยาบาล และประชาชน มีห้องสมุดหลายแห่งที่มีการสนับสนุนการเรียนออนไลน์/การอบรมออนไลน์ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศตามคำขอผ่านออนไลน์ รับคืนหนังสือผ่านผู้รับคืน มีห้องสมุดส่วนน้อยที่จัดให้บริการยืมแท็บเล็ต และอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 0.32) และมีบริการอื่นๆ ได้แก่ ให้บริการเฉพาะบางกรณี (เนื่องจากเป็นช่วงปิดภาคเรียน) ขยายเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำสื่อให้ความรู้ด้านต่างๆ นำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด นำเสนอบทความน่าสนใจและแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการฟรี e-book มายังแฟนเพจห้องสมุด ปิดการให้บริการพื้นที่ และให้บริการทางออนไลน์และช่องทางอื่น ๆ มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านผ่านสื่อออนไลน์ เช่น ในเฟซบุ๊ก ทำหนังสือ e-book (ฟรี) และ ทำแบบทดสอบออนไลน์ เป็นต้น ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งไม่เปิดให้บริการเนื่องจากเป็นช่วงโรงเรียนปิดภาคเรียน

ด้านการปรับตัวของบุคลากรห้องสมุด ส่วนใหญ่ระบุว่าหน่วยงานได้กำหนดวิธีการทำงานของบุคลากรให้ทำงานที่บ้านและทำงานแบบสลับกัน/เหลื่อมเวลา (ร้อยละ 41.79) บางแห่งให้ทำงานที่บ้าน (work from home) (ร้อยละ 39.18) หรือ ให้ทำงานแบบสลับกัน/เหลื่อมเวลา เพื่อเว้นระยะห่าง (ร้อยละ 8.96) มีส่วนน้อย (ร้อยละ 3.36) ที่ให้หยุดงานโดยไม่ต้องทำงานใด ๆ แต่ต้องเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง ในขณะที่บางแห่งต้องมาทำงานตามปกติตามหน้าที่และความจำเป็นของโรงเรียนแม้จะเป็นช่วงปิดภาคเรียน และบางแห่งอยู่ในช่วงโรงเรียนปิดภาคเรียน ปิดเทอม

ด้านปัญหาที่บุคลากรพบนั้น ส่วนใหญ่ระบุปัญหาที่ประสบในการทำงานคือ ความเสี่ยงในการเดินทางมาทำงาน (ร้อยละ 41.00) รองลงมาคือ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 22.71) และบางแห่งระบุว่าหน่วยงานไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (ร้อยละ 14.75) ขาดความรู้และทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ร้อยละ 10.03) รวมถึงไม่มีระบบการประชุมออนไลน์ มีส่วนน้อยที่ระบุว่า เนื่องจากโรงเรียนปิด ยังไม่เปิดให้บริการจึงยังไม่พบปัญหา แต่ได้เตรียมการรับมือกับการใช้บริการของนักเรียนและบุคลากรไว้ บางส่วนระบุว่างานบางอย่าง ไม่สะดวกทำงานที่บ้าน (work from home) เช่น ประชุมที่ต้องร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล หรืองานที่เกี่ยวกับหนังสือ ไม่สามารถนำหนังสือกลับมาทำงานที่บ้านได้ และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่บ้านยังไม่มีโปรแกรมห้องสมุดเฉพาะแต่พยายามใช้โปรแกรม Word แทนโดยพยายามทำงานให้ดีที่สุด แต่มีความกังวลว่า จะถูกมองว่าทำงานไม่เต็มที่

ด้านความวิตกกังวลของบุคลากร ผู้ตอบมีความวิตกกังวลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 หลายประการ เช่น ความไม่ปลอดภัยในการเดินทางไปทำงานในช่วงดังกล่าว (ร้อยละ 20.15) มีค่าใช้จ่ายค่าน้ำ-ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 17.40) เรื่องการเว้นระยะห่างระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ร้อยละ 16.49) ความกังวลเรื่องการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการและการทำงาน ความไม่สะดวกในเรื่องปัจจัยสี่ และค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น (ร้อยละ 10.08)

มีอุปสรรคการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การขาดแคลนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่สำคัญ คือ มีบุคลากรที่มีความกังวลเรื่องการให้ออกจากงาน หรือลดอัตราค่าจ้าง (ร้อยละ 3.66) นอกจากนี้ยังมีความกังวลในเรื่องส่วนตัวอื่นๆ เช่น การมีภาระการดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เกิดจากการว่างงาน เพราะมีค่าใช้จ่ายมากขึ้น ขาดรายได้เนื่องจากการให้ออกจากงาน หรือลดเวลาการทำงาน ภาระการดูแลครอบครัวที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ และปัญหาสุขภาพของตนเอง เป็นต้น

ความคาดหวังในบทบาทของสมาคมห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังว่า สมาคมห้องสมุดฯ ควรเป็นผู้นำในการให้แนวทางในการปฏิบัติงานแก่ห้องสมุดสมาชิกในช่วงวิกฤตการณ์นี้ (ร้อยละ 24.86) และควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ห้องสมุดและสมาชิกทางออนไลน์ เช่น สอนการปฏิบัติงานที่บ้าน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานห้องสมุด การประชุมออนไลน์ เป็นต้น (ร้อยละ 22.01) รวมถึงควรให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารและการป้องกันโรคระบาดนี้ทางเว็บไซต์ของสมาคมฯ (ร้อยละ 13.59) และนำเสนอบทความวารสาร และหรือ ข้อมูล ชุดความรู้ ข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการให้บริการในช่วงวิกฤตการณ์โรคระบาดนี้ของห้องสมุดทั้งภายในและต่างประเทศ (ร้อยละ 13.49) นอกจากนี้ สมาคมฯ ควรร่วมกิจกรรมช่วยเหลือสังคมเพื่อสร้างความมีส่วนร่วม และเป็นองค์กรกลางที่ช่วยประสานงานระหว่างประชาชนกับห้องสมุดที่ประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ห้องสมุดสมาชิกที่ประสบปัญหาในช่วงนี้ ตลอดจนชี้แนะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความรู้ด้านการป้องกัน และการระบาดของโรค เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการในชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

ผู้ตอบแบบสำรวจและห้องสมุดต่างๆ มีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอีกครั้งในช่วงแรกๆ ที่โรคระบาดสงบลง ได้แก่

ในด้านสถานที่ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดบรรยากาศ สถานที่ พื้นที่ห้องสมุดให้เหมาะสม มีการเว้นระยะห่าง social distancing (จำนวนผู้ตอบ 69 คน) และมีการทำ big cleaning ฉีดพ่นฆ่าเชื้อ หรือทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ อุปกรณ์ จุดเสี่ยง ระบบปรับอากาศ ก่อนให้บริการ (จำนวนผู้ตอบ 63 คน) และเตรียมอุปกรณ์ฆ่าเชื้อที่จำเป็น เช่น เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ สบู่ล้างมือให้บริการ (จำนวนผู้ตอบ 17 คน)

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบให้ความเห็นว่าควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพิ่มช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น ให้บริการ e-Book ประชุมออนไลน์ สนับสนุนการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (จำนวนผู้ตอบ 21 คน) มีการเปิดบริการตามปกติ อาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ-การทำงาน

และควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เรื่องทรัพยากร การจัดให้มีบริการเชิงรุก การส่งเสริมการใช้-การอ่าน เช่น บริการหยิบหนังสือให้ ในขณะที่บางแห่งให้ความเห็นว่าควรเปิดบริการบางส่วน ปิดพื้นที่สำหรับนั่งอ่าน จดนั่งอ่านในห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าควรให้ยืมหนังสือกลับไปอ่านที่บ้านหรือ ให้ยืม-คืนผ่านตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ และงดยืมหนังสือที่ห้องสมุด เพิ่มบริการนำส่งตัวเล่ม ให้ยืมเกินกำหนดโดยไม่คิดค่าปรับ หรือลดค่าปรับ เพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น บริการนำส่งตัวเล่มทางไปรษณีย์ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่างๆ และ ดูแลทำความสะอาดหนังสือ-สิ่งพิมพ์ที่มีการใช้งานเพื่อลดการกระจายเชื้อ

ด้านการป้องกัน ผู้ตอบมีความเห็นว่า ควรกำหนดมาตรการป้องกันและแนวทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ ควรเตรียมแผนการบริการเพื่อลดความเสี่ยง เช่น จัดระบบคัดกรองผู้เข้าใช้บริการ (วัดไข้ เตรียมเจลล้างมือ สวมหน้ากากอนามัย) เว้นระยะห่าง จัดระเบียบการเข้าใช้บริการ ด้วยแนวคิดแบบ New Normal (จำนวนผู้ตอบ 55 คน) ให้สวมหน้ากากอนามัย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ(จำนวนผู้ตอบ 51 คน) ปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ กระทรวงสาธารณสุข หรือของผู้บริหารหน่วยงาน (จำนวนผู้ตอบ 25 คน) ให้ความรู้ คำแนะนำในการดูแลป้องกันโรคผ่านช่องทางต่างๆ ณรงค์ให้ระมัดระวังและป้องกันอย่างต่อเนื่อง เช่น ล้างมือบ่อยๆ นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่า ควรจัดระเบียบการให้บริการ ป้องกันดูแลตนเอง เช่น พกเจลล้างมือ ลดจำนวนคนเข้าใช้บริการหรือให้เข้าใช้บริการในกรณีที่จำเป็น เตรียมความพร้อมปลอดภัยให้กับบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น ทำแผ่นพลาสติกกัน ใช้เฟซชีลด์ หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ และงดให้บริการผู้มีความเสี่ยง เช่น มีไข้ ไอ จาม กับ จัดกิจกรรมบริจาคหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ

ด้านบุคลากร มีความเห็นว่า ควรให้ทำงานจากบ้าน (work from home) บางส่วนหรือสลับเวลาทำงานเพื่อลดจำนวนคนในที่ทำงาน (จำนวนผู้ตอบ 5 คน)

เมื่อเหตุการณ์สงบลง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้แสดงบทบาทในการเป็นผู้นำที่จะให้แนวทางในการปฏิบัติงานแก่ห้องสมุดสมาชิก โดยจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดผ่านทางออนไลน์ ในการประชุมเพื่อเตรียมจัดงานสัปดาห์ห้องสมุดออนไลน์ ครั้งที่ 44 พุทธศักราช 2563 เรื่องแนวปฏิบัติของห้องสมุดในชีวิตวิถีใหม่ (Library Practices in New Normal) เมื่อวันจันทร์ที่ 3 สิงหาคม 2563 ที่ผ่านมามีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 287 คน (จากโปรแกรมซูม 150 คน และ เฟซบุ๊กไลฟ์ 137 คน) เพื่อให้แนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนการเปิดให้บริการ และทราบความเคลื่อนไหวของห้องสมุดอื่นๆ ในต่างประเทศ รวมถึงแนวทางที่จะนำไปใช้ในการหาความรู้ หรือเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของห้องสมุดให้กับสมาชิกห้องสมุดทราบ จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับตัวสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ของสมาชิกวงการห้องสมุดที่จะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงอีกหลายสิ่งในอนาคต

บทสรุป

ในช่วงที่มีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือไม่ปกติเกิดขึ้น เช่น กรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ห้องสมุดต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์เหล่านั้น ซึ่งทุกห้องสมุดพยายามที่จะทำทุกทางที่สามารถทำได้ เพื่อให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการในช่วงการแพร่ระบาดทั้งในด้านของมาตรการการป้องกัน โดยมีการคัดกรอง การขอให้สวมหน้ากากอนามัย และจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ รวมถึงการทำความสะอาดจุดสัมผัสตามแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์โรคระบาด และการป้องกันตนเองผ่านช่องทางต่างๆ ในด้านการบริการ มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นเน้นการให้บริการทางออนไลน์มากขึ้น เพิ่มช่องทางการสื่อสารหรือตอบคำถามทางสื่อสังคมออนไลน์ การขยายระยะเวลาการยืมหนังสือ งดค่าปรับ หรือจัดส่งหนังสือที่ต้องการยืมให้ทางไปรษณีย์ เป็นต้น ในด้านของบุคลากรเอง มีความวิตกเรื่องความเสี่ยงในการติดเชื้อเมื่อต้องเดินทางมาปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานจากบ้าน ก็มีความกังวลเรื่องขาดอุปกรณ์และขาดทักษะทางคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการทำงานจากบ้าน การลดอัตราค่าจ้าง รวมถึงค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นจากค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายในบ้านในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

ในขณะเดียวกันก็ยังมีห้องสมุดหลายแห่งที่ต้องการแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมในช่วงวิกฤตการณ์นี้ โดยคาดหวังว่าสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ จะมีบทบาทในการเป็นผู้นำในการให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนชี้แนะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความรู้ด้านการป้องกัน และการระบาดของโรค รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้แก่ห้องสมุดสมาชิกในช่วงดังกล่าวได้ ซึ่งเมื่อเหตุการณ์สงบลง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้เริ่มบทบาทในการเป็นผู้นำโดยจัดอบรมผ่านทางออนไลน์ เรื่องแนวปฏิบัติของห้องสมุดในวิถีชีวิตใหม่ (Library Practices in New Normal) เมื่อวันจันทร์ที่ 3 สิงหาคม 2563 ในการประชุมเพื่อเตรียมจัดงานสัปดาห์ห้องสมุดออนไลน์ ครั้งที่ 44 พุทธศักราช 2563 เพื่อให้สมาชิกห้องสมุดได้ทราบแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนการเปิดให้บริการ และข้อมูลความเคลื่อนไหวของห้องสมุดอื่นๆ ในต่างประเทศ รวมถึงแนวทางที่จะนำไปใช้ในการหาความรู้ หรือเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของห้องสมุดต่อไป

References

- Krungthep Thurakit. (2020). **Relive the 100-day timeline with the 'COVID-19' situation in Thailand** [ย้อน timeline 100 วัน กับสถานการณ์ 'โควิด-19' ในประเทศไทย]. Retrieved August 10, 2020, from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/8756642563> [In Thai]

Chokevivat, V. (2020). **Evolution of Wuhan coronavirus** [เหยี่ยวหลังแลหน้าไวรัสโคโรนา
หวู่ฮั่น]. Retrieved August 10, 2020, from

<https://www.posttoday.com/politic/columnist/614622> [In Thai]

Kasetsart University Learning Center. (2020, 28 February). *The KU Library's 4 measures against COVID -19 because we care every user and want user to be confident in our best service in all aspects.* [Video]. Facebook. from

<https://www.facebook.com/kulibpr/posts/2781750845194461/> [In Thai]

Khon Kaen University Library. (n.d.). **Training program** [รายการอบรม]. Retrieved August 31, 2020, from <https://libtraining.kku.ac.th/> [In Thai]

Leelarasamee, A. (n.d.). **Knowledge about COVID-19 from the SARS-CoV-2 viral disease** [เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับ COVID-19 จากโรคติดเชื้อไวรัส SARS-CoV-2].

Retrieved August 10, 2020, from

<https://tmc.or.th/covid19/download/pdf/tmc-covid19-19.pdf> [In Thai]

Chula Library หอสมุดกลาง จุฬาฯ. (2020a, 7 May). *Learn how to use Zoom as Host and Moderator for Organizing Online Meetings (Part2)* [เรียนรู้การใช้งาน Zoom เบื้องต้น ในฐานะ Host และผู้ควบคุมการจัดประชุมออนไลน์ (Part2)] [Video]. Facebook. from

<https://www.facebook.com/640608439296506/videos/255505479162581/> [In Thai]

Chula Library หอสมุดกลาง จุฬาฯ. (2020b, 6 April). *Office of Academic Resources would like to present "COVID-19 Safe Delivery Service", special service in the situation of COVID-19 outbreak to alleviate the distress of the need for information resources.* [สำนักงานวิทย

ทรัพยากร ขอเสนอ "บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย COVID-19" บริการพิเศษในช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ]. [Status update]. Facebook from

<https://www.facebook.com/ChulaLibrary/posts/3128635923827066> [In Thai]

NAPER FORUM. (n.d.). **Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members, April 2020.** Retrieved August 10, 2020, from

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/napleweb/presentation.html>