

**ห้องสมุดและบริการสารสนเทศยุคชีวิตวิถีใหม่:
ประสบการณ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
ระเบียบ แสงจันทร์¹**

บทคัดย่อ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : Covid-19) ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนแบบปรกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยหลักของสถาบันทางการศึกษา จึงต้องมีการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนห้องสมุดวิถีใหม่ให้บริการเป็นออนไลน์ เพื่อรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของ โควิด 19 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด 5) การสื่อสารกับผู้รับบริการแบบวิถีใหม่ และ 6) ด้านการสนับสนุนการให้บริการจากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ดังนั้นสถานการณ์โรคระบาด โควิด 19 จึงถือเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุดในรูปแบบวิถีใหม่

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, ชีวิตวิถีใหม่

¹ บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) P5 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อีเมล: rabiab.s@car.chula.ac.th

คณะกรรมการ ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา (ชบอ) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
(2558-ปัจจุบัน)

คณะกรรมการ ชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ (ชนช) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
(2565-ปัจจุบัน)

(Received: 4 May 2022; Revised: 17 June 2022; Accepted: 23 June 2022)

**Library and Information Services in New Normal:
Experiences of University Libraries in Thailand”**

Rabiab Sangchantr¹

Abstract

The coronavirus disease outbreak 2019 (Coronavirus Disease 2019: Covid-19) has led to adaptation to a new way of life (New Normal), especially for educational institutions that are unable to provide normal teaching and learning. It is necessary to use an online teaching and learning model. Libraries as a main source of support for teaching and research of educational institutions, the library has to be managed and changed in a new way to serve as online. To support the security measures in the Covid-19 epidemic in various areas: 1) the physical aspects of the library, including the design of the library spaces and facilities. Closing the library service area Screening and epidemic prevention Opening of library service areas 2) Library information resources 3) Personnel and operations 4) Service organization and library promotion activities 5) Communication with clients in a new way and 6) Support and providing services from library partners, the situation of the Covid-19 epidemic. It is an opportunity and challenge for the university libraries to have management to be able to meet the needs of library customers in a new way of life.

Keywords: Library services, University libraries, New normal

¹Librarian. Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. E-mail: rabiab.s@car.chula.ac.th
Committee in Academic Librarian Group (ALG), Thai Library Association. (2015-Present)
Committee in International Librarians and Information Specialists Group (ILIS), Thai Library Association. (2022-Present)

บทนำ

ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Coronaviruses : CoV) หรือไวรัสโควิด 19 เป็นไวรัสที่จัดอยู่ในวงศ์ใหญ่ที่สุดในบรรดาไวรัสที่พบในทั้งสัตว์และคน ไวรัสโคโรนาเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเจ็บป่วยต่าง ๆ ตั้งแต่โรคหวัดธรรมดาจนถึงโรคที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรกระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 นี้จะมีอาการเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มีการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ โดยในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากร่วมด้วย บางรายเสียชีวิตได้แต่พบไม่บ่อยนัก หากผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน และโรคหัวใจ จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยรุนแรงหากได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ดังนั้นองค์การอนามัยโลกจึงได้แนะนำให้ประชาชนลดการสัมผัสปัจจัยเสี่ยงและการแพร่เชื้อในระยะต่าง ๆ และยังแนะนำให้ล้างมือ ดูแลสุขอนามัยทางเดินหายใจ เมื่อไอหรือจามให้ใช้ข้อพับแขนด้านในปิดปากหรือใช้กระดาษชำระแล้วทิ้งในถังขยะ รับประทานอาหารที่ สุก สะอาด ปลอดภัย และหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ เช่น ผู้ที่มีอาการไอ หรือจาม (World Health Organization (Thailand), 2020)

ในช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19 ขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมากจนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการหันเหออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปรกติมาแต่เดิม ในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปรกติใหม่ ๆ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปรกติของผู้คนในสังคม (Thai PBS News, 2020)

ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นแนวทางที่หลาย ๆ คน จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในช่วงที่ไวรัสโควิด 19 ออกมาระบาดแล้วเปลี่ยนชีวิตของคนในสังคมไปอีกนาน ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตไปพร้อมกันทั่วโลก จากที่เคยออกจากบ้านเพื่อไปทำงาน ไปโรงเรียน ต้องหันมาทำทุกอย่างที่บ้าน หากมีความจำเป็นต้องออกจากบ้านไปซื้อของตามร้าน และห้างสรรพสินค้า หรือแม้กระทั่ง ไปพบแพทย์ จะต้อง



ภาพที่ 1: ชีวิตวิถีใหม่และการปรับตัวในภาวะ โควิด 19

Source: Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization)-TOSH, (2020).

News, 2020)

ใส่หน้ากากเพื่อป้องกันโรค ต้องมีการเว้นระยะห่างสำหรับบุคคล ล้างมือบ่อย ๆ นาน 20 วินาที เช็ดมือด้วยแอลกอฮอล์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทางด้านธุรกิจและบริการต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การเปิดระบบลงทะเบียนออนไลน์ การใช้ระบบซื้อขายและบริการทางออนไลน์ สิ่งนี้เกิดเป็นวิถีใหม่ในการดำรงชีวิต ซึ่งเมื่อเราจำเป็นต้องปฏิบัติกันเป็นปกติ ต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่งจนเกิดเป็นความพอใจ ในที่สุดทั้งหมดนี้ก็ได้กลายเป็นชีวิตวิถีใหม่ในสังคมต่อไป

ภาพที่ 1 (Thailand Institute Of Occupational Safety And Health (Public Organization)-T-OSH, 2020; Thai PBS

จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ทั่วโลกต่างพยายามหามาตรการรับมือที่ดีที่สุดเพื่อเป็นมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด ทั้งมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จนนำไปสู่การปิดเมือง ปิดเศรษฐกิจ และปิดสถาบันการศึกษาในเวลาต่อมากลายเป็นสาเหตุให้นักเรียนจำนวนกว่า 1.5 พันล้านคน หรือมากกว่าร้อยละ 90 ของนักเรียนทั้งหมดในโลกได้รับผลกระทบต่อการเรียนรู้อัน และบางส่วนยังประสบปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในโลก

การศึกษาแบบปัจจุบันทันด่วน ชี้ให้เห็นถึงประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำที่อาจรุนแรงมากขึ้นเป็นทวีคูณ การมาเยือนของวิกฤตโรคระบาดทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับระบบการศึกษาหลากหลายด้าน เป็นต้นว่า เราจะออกแบบการเรียนรู้ในยุคโควิด 19 ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ทักษะและหลักสูตรโลกการศึกษารูปแบบใหม่หลังจากนี้ควรเป็นแบบใดเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทด้านการเรียนรู้หรือทำให้ความเหลื่อมล้ำกว่าเดิมและจริงหรือไม่ ที่เราสามารถเปลี่ยนวิกฤตครั้งนี้ให้กลายเป็นโอกาสสำคัญด้านการศึกษา (Deephoklang, 2020)

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลทำให้มนุษย์ต้องปรับพฤติกรรมเข้าสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของสถาบันการศึกษา ห้องสมุดเองต่างก็ได้รับผลกระทบอย่างมากเช่นเดียวกับทุกหน่วยงานเช่นกัน ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการในสภาวะวิกฤตที่เกิดการแพร่ระบาด เพื่อให้สามารถรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้ต่อไปอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อพัฒนารองรับการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย ได้มีการดำเนินการเพื่อรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโควิด 19 สามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด 5) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ และ 6) ด้านการสนับสนุนการให้บริการจากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด รายละเอียดมีดังนี้ (Ruenwai, 2020; Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2020; Khon Kaen University Library, 2020; Praditteera, 2020; Thai Library Association, 2020; Wayo, 2020)

1. ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย

- การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด เพื่อรองรับการเว้นระยะห่างทางสังคม และการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ให้แก่ผู้ใช้บริการ สิ่งในห้องสมุดได้ดำเนินการคือ การเปลี่ยนก๊อกน้ำล้างหน้าในห้องน้ำเป็นระบบเซ็นเซอร์อัตโนมัติระยะห่าง เพื่อลดการสัมผัสกับก๊อกน้ำโดยตรง การติดตั้งแผ่นอะคริลิกใสกั้นบนโต๊ะอ่านและเคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อป้องกันการใกล้ชิดสัมผัส

ของผู้มาติดต่อ การติดตั้ง เพลทเหยียบเปิดประตู (Foot Plate Panel) ลดการสัมผัสเชื้อโรคจากลูกบิดประตู การติดตั้งหลอดไฟรังสียูวี เพื่อฆ่าเชื้อโรคในระบบปรับอากาศ ในห้องเครื่องปรับอากาศ นอกจากนี้ยังได้ตั้งเครื่องฆ่าเชื้อโรคในหนังสือ เพื่อฆ่าเชื้อในหนังสือโดยใช้กล่องรังสีอัลตราไวโอเล็ตหรือรังสี UV เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการยืน-คืบ

- **การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด** ห้องสมุดได้ปิดพื้นที่การให้บริการในส่วนที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการเป็นกลุ่ม หรือมีความเสี่ยงจากการรับบริการ จัดให้มีการเฝ้าระวังและการรักษาความปลอดภัยและทำความสะอาดของพื้นที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการมารับบริการของผู้รับบริการ

- **การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด** ห้องสมุดมีการติดตั้งกล้องสแกนใบหน้าพร้อมวัดอุณหภูมิ สำหรับแสดงใบหน้าของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยติดตั้งที่ประตูทางเข้า และดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อตรวจจับความร้อนวัดอุณหภูมิของผู้เข้ามาใช้บริการติดตั้งบริเวณทางเข้า และมีการจำกัดความหนาแน่นของผู้รับบริการให้เข้าใช้บริการเฉพาะบางส่วนของห้องสมุด นอกจากนี้ยังได้ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ เพื่อให้ผู้รับบริการสแกนคิวอาร์โค้ดสำหรับการเข้าและออกห้องสมุด เพื่อเป็นติดตามและตรวจสอบ หากพบว่ามีผู้รับบริการติดเชื้อมาใช้บริการห้องสมุด ระบบจะมีการส่งเสียงแจ้งเตือนอุณหภูมิสูงกว่าที่กำหนด ทำให้ผู้ให้บริการสามารถคัดกรองผู้เข้าใช้บริการได้ อันจะเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างทันท่วงที

- **การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุดแบบวิถีใหม่** ห้องสมุดได้จัดให้มีจุดคัดกรอง โดยวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการที่จะเข้ามาใช้บริการทั้งหมด โดยวัดทุกคน ทุกรอบ (ไม่ว่าจะเข้า-ออกมาก็ครั้งแล้วก็ตาม) โดยหากมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้ารับบริการ โดยจะแนะนำให้ไปติดต่อที่สถานพยาบาลบริเวณใกล้เคียงเพื่อรับการตรวจรักษา เพื่อความมั่นใจ และหากไม่ยินยอมให้วัดอุณหภูมิก็จะไม่อนุญาตให้เข้ารับบริการ โดยได้ทำประกาศเป็นโปสเตอร์ติดไว้ที่จุดคัดกรอง และเผยแพร่ทาง Social media และได้จัดหาแอลกอฮอล์ล้างมือเพิ่มเติมในจุดบริการต่าง ๆ และจุดที่อาจมีความเสี่ยง สำหรับการจัดพื้นที่บริการ จะคำนึงถึงหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม ด้วยการจัดทำเครื่องหมายที่โต๊ะอ่าน เพื่อให้ผู้รับบริการนั่งใช้บริการโดยรักษาระยะห่างประมาณ 1 – 2 เมตร จัดทำจุดยืนรอรับบริการโดยรักษาระยะห่าง จัดทำเครื่องหมายเพื่อการยืนในลิฟต์ อย่างปลอดภัย เป็นต้น มีการเพิ่มรอบการทำทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกจุดที่มีผู้ใช้บริการ และจัดให้มีสายด่วน ความสะอาด ในกรณีที่มีความไม่มั่นใจหรือพบว่ามี ความไม่สะอาดเกิดขึ้น โดยทำเป็นประกาศให้ผู้รับบริการทราบ เมื่อสิ้นสุดการให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบที่ผู้รับบริการค่อนข้างหนาแน่น ห้องสมุดได้ปิดให้บริการเพื่อทำความสะอาด และการดำเนินการอบโอโซนเพื่อฆ่าเชื้อในจุดที่ผู้รับบริการหนาแน่น ก่อนเปิดให้บริการตามปกติ ทั้งนี้การออกแบบด้านกายภาพของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ สามารถดูได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: การออกแบบด้านกายภาพของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่



ภาพที่ 3: บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย โควิด 19

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University.

(2020)

จากผลกระทบของการปิดบริการห้องสมุดในช่วงที่มีการแพร่ระบาด ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมายืม-คืนหนังสือ และมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ ดังนั้นเพื่อเป็นลดผลกระทบดังกล่าว ห้องสมุดได้ดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้ การปรับขยายกำหนดการคืนหนังสือ ขยายอายุสมาชิกรายปีของห้องสมุดออกไป ตลอดจัดบริการส่งให้ผู้รับบริการถึงบ้าน เพื่อเป็นการลดผลกระทบในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ

โดยห้องสมุดดำเนินการจัดส่งหนังสือที่ผู้รับบริการดำเนินการส่งคำร้องผ่านระบบโดยสามารถเลือกและดำเนินการได้ผ่านฐานข้อมูลสำหรับค้นรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุดและดำเนินการส่งไปรษณีย์ในรูปแบบไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ตามที่อยู่ที่ผู้รับบริการกรอกไว้ในระบบ โดยตัดยอดและจัดส่งตามรอบของวันเวลาที่กำหนด ซึ่งบริการดังกล่าวได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

3. ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงานห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

การปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด แต่ละแห่งจะดำเนินการปฏิบัติงานตามประกาศและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด ซึ่งห้องสมุดจะลดความเสี่ยงด้านบุคลากรด้วยการปรับรูปแบบการทำงาน ทั้งในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน Work From Home (WFH) การจัดให้มีการเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับกันเข้ามาทำงาน ตามภารกิจและความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ห้องสมุดได้อนุญาตให้บุคลากรสามารถยืมทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไปปฏิบัติงานที่บ้านได้ จัดเตรียมระบบและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน การสื่อสารของบุคลากร โดยมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนต้องเตรียมพร้อมในการสื่อสาร การประชุม ในรูปแบบออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนดและเตรียมพร้อมการปฏิบัติงานที่ห้องสมุดตลอดเวลาตามสถานการณ์ การจัดให้มีการประชุมออนไลน์ของผู้บริหารองค์กร คณะทำงานชุดต่าง ๆ เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ได้มีการกำหนดขึ้นตามแผนปฏิบัติงาน และต้องดำเนินการสำรองข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายบนระบบ Cloud ขององค์กร หรือที่เก็บสำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่มีอยู่เป็นประจำทุกวันเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามประกาศขององค์กร และ/หรือ ตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) BCP ขององค์กร และ/หรือนโยบายการทำงานจากที่บ้าน กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการได้ (Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2020; Ruenwai, 2020)

สำหรับการติดต่อประสานงานจะดำเนินการผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น โทรศัพท์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมไลน์ หรืออาจเข้าประชุม อบรม สัมมนา โดยผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เช่น โปรแกรม Zoom, Google meet, Microsoft Teams และ Skype เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีมาตรการลด/งด กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในพื้นที่แออัด หรือในพื้นที่ที่มีกลุ่มคนเป็นจำนวนมาก



ภาพที่ 4: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Skype

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

มาก พร้อมทั้งกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้าตรวจวัดอุณหภูมิ ณ จุดที่หน่วยงานกำหนด และรายงานผลต่อบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำบันทึกผลการวัดอุณหภูมิบุคลากรประจำวัน จากนั้นผู้มีหน้าที่บันทึกผลต้องรายงานผลการตรวจวัดอุณหภูมิของบุคลากรให้กับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรรับทราบ นอกจากนี้ได้มีการจัดทำหน้ากากอนามัยจากผ้าป่านมัสลินแจกให้กับบุคลากรห้องสมุด พร้อมทั้งแจกให้กับช่างบริหารจัดการอาคารและแม่บ้านทำความสะอาด พร้อมทั้งกำชับบุคลากรในการรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล การสวมหน้ากากอนามัยและสวมถุงมือขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ในจุดคัดกรองทุกครั้ง

สำหรับการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดมีนโยบาย ไม่นอมนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในกลุ่มเสี่ยง รวมถึงการลดและงดส่งบุคลากรไปประชุมหรือสัมมนาในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา แต่สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Chula MOOC หรือการอบรมออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ รวมทั้งสามารถศึกษาโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อฝึกทักษะในการเรียนรู้การทำงานภายใต้บริบทใหม่หลังการระบาดของ COVID-19

4. ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

การจัดบริการสารสนเทศ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดได้ดำเนินการปรับรูปแบบเป็นการให้บริการแบบออนไลน์ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Facebook fan page, Messenger, Video, Microsoft Teams บริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัยออนไลน์ บริการฝึกอบรมและแนะนำการสืบค้นสารสนเทศผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ บริการส่งบทความวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ บริการการขอรับสิทธิ์



ภาพที่ 5: บริการ Online Service

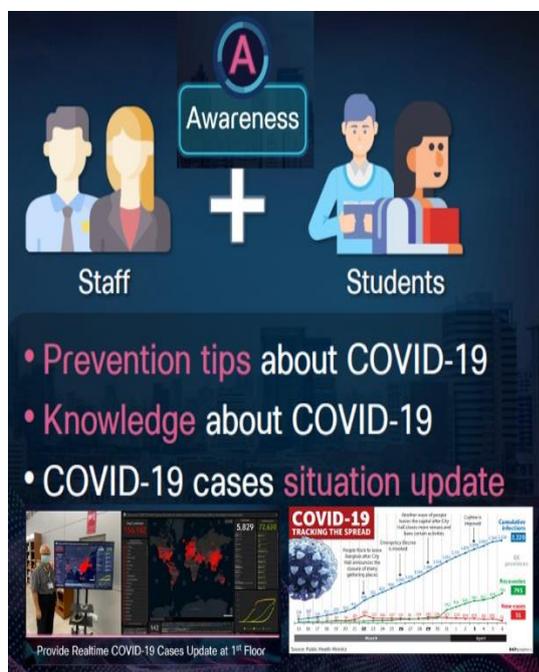
Source: Office of Academic Resources,
Chulalongkorn University. (2020)

Turnitin บริการขอรับสิทธิ์ Endnote การตรวจสอบข้อมูล การยืมและยืมต่อออนไลน์ การขอยืมหนังสือในช่วงที่ห้องสมุดปิดบริการ การสืบค้นหนังสือในบริการหลักสูตร การรู้สารสนเทศออนไลน์ การอบรม/กิจกรรมพนักวิจัยด้วยโปรแกรมออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยทำการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดดำเนินการให้การสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ในการเป็นหน่วยงานที่ร่วมในการผลิตสื่อการเรียนการสอนเพื่อการปรับการเรียนการสอนในรูปแบบ

ออนไลน์ ผ่านระบบของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการระบบ E-lecture เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ให้นิสิตสามารถทบทวนบทเรียนออนไลน์ได้เพื่อลดรอยต่อของการปรับรูปแบบการเรียนการสอน

5. การสื่อสารกับผู้รับบริการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

การสื่อสารกับผู้รับบริการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ เพื่อสร้างการรับรู้และความตระหนักรู้แก่ผู้รับบริการในการป้องกันการแพร่ระบาด ห้องสมุดจัดให้มีการประกาศเสียงตามสายเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการรวมถึงบุคลากร ได้เพิ่มความระมัดระวังและรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล ทั้งในเรื่องการล้างมือบ่อย ๆ การสวมหน้ากากอนามัยในขณะที่อยู่ในพื้นที่บริการ จัดให้มีจุดติดตามสถานการณ์การระบาดของโควิด -19 ทั้งของกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยและทั่วโลก ผ่านจอมอร์นิตเตอร์แบบเรียลไทม์ ณ พื้นที่ให้บริการห้องสมุด ให้เผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรค โควิด 19 ผ่านเพจ Facebook ของห้องสมุด



สำหรับความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของ โควิด 19 ห้องสมุดได้รับการรวบรวมทั้งแหล่งข้อมูลและการสัมมนาและกิจกรรมต่าง ๆ จากฐานข้อมูลออนไลน์แบบเปิดที่ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Online Access) จากผู้ผลิตและให้บริการฐานข้อมูลจากหลายแหล่งได้แก่ สารสนเทศจาก Elsevier, Springer Nature, CABI, Oxford University Press, Wiley Online Library, ProQuest, Frost & Sullivan และอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมผู้ใช้ห้องสมุดของเราให้ทราบข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับข้อมูล โควิด 19 และสนับสนุนการทำงานด้านวิชาการ งานวิจัยของผู้รับบริการ

ภาพที่ 6 : การสื่อสารและสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการในการป้องกันการแพร่ระบาด

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

6. ด้านการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ด้วยความร่วมมือของ สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA) และหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุดหลายแห่งต่างให้ความสำคัญและทำงานร่วมกันอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้ข้อมูลแก่สมาชิกและช่วยเหลือสมาชิกในเวลาที่ยากลำบาก โดยการจัดทำเพจที่รวบรวมแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและข้อแนะนำต่าง ๆ ในระดับชาติ รวมถึงคำแนะนำอื่น ๆ ในระดับสากลหรือระดับภูมิภาค เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารห้องสมุด ในการแบ่งปันข้อคิดเห็นและแนวปฏิบัติ

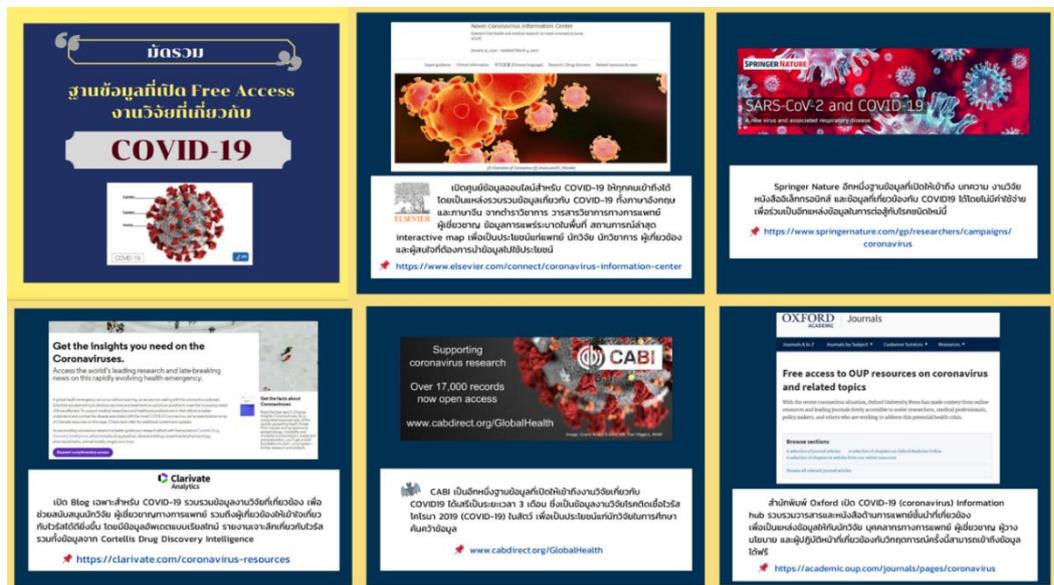
ต่าง ๆ อันจะเป็นการสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ในการวางแผน การบริหารจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุด และการพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์ต่าง ๆ ผ่านรายการตรวจสอบและคอร์สเรียนต่าง ๆ ซึ่งการเคลื่อนไหวและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จากสำนักพิมพ์ ผู้จัดจำหน่ายและหน่วยงานอื่นที่เป็นพันธมิตรและทำงานร่วมกับห้องสมุด ที่ช่วยให้ผู้รับบริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการและทรัพยากรสารสนเทศ โดยหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ตามที่สหพันธ์ระหว่างประเทศทางด้านห้องสมุดอนุญาตให้ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของแต่ละสำนักพิมพ์โดยไม่จำกัดสิทธิ์ว่าเป็นเฉพาะสมาชิกที่บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติมักจะจำกัดสิทธิ์การเข้าใช้งานได้เฉพาะหน่วยงานที่มีการบอกรับและเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลหรือสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เท่านั้น จึงจะได้รับสิทธิ์ให้เข้าถึงและใช้งานทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้ และจากการสังเคราะห์ข้อมูลด้านการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19 สามารถจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การอนุญาตให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ 2) การอนุญาตให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ 3) การปรับลดราคา/เสนอส่วนลดของฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 4) การขยายจำนวนยืมออกของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 5) การสนับสนุนจากสำนักพิมพ์และพันธมิตรของห้องสมุดด้านอื่น ๆ โดยรายละเอียดมีดังนี้ (International Federation of Library Associations and Institutions- IFLA, 2020)

1) การอนุญาตให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์

- VitalSource ดำเนินการร่วมกับสำนักพิมพ์พันธมิตรในการขยายขอบเขตการเข้าถึงทรัพยากร โดยใช้เพียงที่อยู่อีเมลในการเข้าถึงทรัพยากร
- Journal of the American Medical Association อนุญาตให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาทางไกลได้จากพื้นที่นอกเขตให้บริการ
- สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์เปิดให้เข้าถึงตำราเรียนในรูปแบบ HTML
- สำนักพิมพ์ของสมาคม Biochemistry Society เปิดให้เข้าถึงวารสารต่าง ๆ ได้อย่างเสรีจนกว่าจะมีการประกาศเปลี่ยนแปลง
- สำนักพิมพ์ Emerald สำนักพิมพ์ Frontiers และสำนักพิมพ์ Springer Nature อนุญาตให้เข้าถึงวารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- ProQuest ให้บริการผ่านระบบ eBook Central และ Springer ขยายระยะเวลาการเข้าระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์

- สำนักพิมพ์สองแห่งในโรมาเนียดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยรัฐศาสตร์และการปกครองแห่งชาติตกลงที่จะเปิดให้เข้าถึงหนังสือออนไลน์ได้ฟรี
 - สำนักพิมพ์หนังสือเด็ก Collins ในสหราชอาณาจักรก็อนุญาตให้เข้าถึงเนื้อหาที่เคยจำกัดเฉพาะการใช้งานในพื้นที่บริการเท่านั้นเช่นกัน
- 2) การอนุญาตให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์
- เว็บไซต์ ancestry.com สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนอนุญาตให้ผู้ใช้ทั่วไปสามารถอ่าน (แต่ไม่สามารถดาวน์โหลด) เนื้อหาจำนวนมากของสำนักพิมพ์ได้
 - สำนักพิมพ์ MacMillan ได้ขยายและเพิ่มสิทธิ์การเข้าถึงและให้สิทธิ์ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ให้แก่ห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกา และสมาชิกห้องสมุดทั่วโลก
- 3) การปรับลดราคา/เสนอส่วนลดของฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์
- Project MUSE ปรับลดราคาลง โดยประกาศว่าทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย 9 แห่ง ที่เป็นพันธมิตรของสำนักพิมพ์ สามารถเข้าถึงได้ฟรีเป็นระยะเวลาหลายเดือน
 - สำนักพิมพ์ Penguin Random House มีการเสนอส่วนลดพิเศษเฉพาะห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งานอย่างกว้างขวาง
- 4) การขยายจำนวนยืมออกของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- RB Books ขยายจำนวนสำเนาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถยืมออกได้
- 5) การสนับสนุนจากสำนักพิมพ์และพันธมิตรของห้องสมุดด้านอื่น ๆ
- สำนักพิมพ์ OCLC พันธมิตรหลักของ IFLA ได้จัดให้มีการจัดประชุมใหญ่ของชุมชนสมาชิก โดยเชิญบรรณารักษ์กว่าพันคนมาอยู่ในที่เดียวกัน เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรื่องราวและทำความเข้าใจกับความต้องการของวิชาชีพพร้อมกัน
 - สำนักพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อการแบ่งปันกับทรัพยากรเกี่ยวกับโควิด 19 และเร่งการสนับสนุนให้เกิดการสร้างและแบ่งปันผลงานตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับมือกับการแพร่ระบาดของห้องสมุดด้วยการจัดทำชุดหนังสือและวางแผนที่จะตีพิมพ์ฉบับเฉพาะ

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนการทำเหมืองข้อมูลและตัวบทเพื่อช่วยหาวิธีการ
แก้ไขปัญหา โดยการแจกบทความจำนวน 29,000 บทความ เพื่อนำไปใช้ในการ
วิเคราะห์ ได้แก่ Elsevier สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์สำนักพิมพ์ ZBW – Leibniz Information Centre for Economics
สำนักพิมพ์ ZB MED และสำนักพิมพ์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์)
สำนักพิมพ์ SAGE และสำนักพิมพ์ Emerald



ภาพที่ 7 : การสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ด้านการแพร่ระบาด
จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

บทสรุป

ท่ามกลางภาวะวิกฤตของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่สังคมส่วนใหญ่ต้องเผชิญความยากลำบากและต้องดิ้นรนให้รอดพ้นภาวะวิกฤติ แต่ในมุมมองของผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 เป็นโอกาสที่ห้องสมุดแต่ละแห่งต่างได้พัฒนาทักษะการบริหารจัดการห้องสมุดแบบวิถีใหม่ ดังจะเห็นได้จากการที่ห้องสมุดต่าง ๆ มีการคิดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ชีวิตแบบใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นโอกาสและเป็นความท้าทายในการทำงานอย่างยิ่ง นับตั้งแต่กลยุทธ์ในการการบริหารจัดการองค์การ ได้มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับมาตรการการให้บริการกรณีโรคระบาดจากโรคโควิด 19 การบริหารจัดการและบริการในรูปแบบการเข้าถึงแบบเปิด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ การพัฒนาระบบงาน “การทำงานที่บ้าน (Work From Home)” ให้มีประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านการบริหารจัดการห้องสมุด การบริการทรัพยากรสารสนเทศ และพัฒนาบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้รับโอกาสในการลดปริมาณขยะลดลงและมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลง ตลอดจนได้โอกาสในการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและผู้รับบริการ นำมาซึ่งการลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด อันจะเป็นการสร้างสุขนิสัยที่ดีแก่บุคลากรและผู้ให้บริการ ให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน และที่สำคัญท่ามกลางวิกฤตยังเป็นโอกาสที่ห้องสมุดต่าง ๆ ได้ผนึกกำลังกันในการเจรจาต่อรองค่าบอกรับฐานข้อมูล Scopus 2020 ให้ได้ราคาที่เหมาะสม ในยุคที่เศรษฐกิจผันผวน ทำให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างต่อการเรียนการสอนของประเทศชาติได้เป็นอย่างดี

References

- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020). **COVID-19 and the Global Library Field (S. Choemprayong, C. Berpan, T. Chintakovid, S. Limwichitr, & W. Klungtanaboon, Trans.)** Retrieved May 19, 2020, from https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th_200519_200522.pdf. [In Thai]
- Khon Kaen University Library. (2020). **Challenges and Opportunities of KKU Workforces for Supporting KKU Through COVID-19: Virtual Forum April 30, 2020.** Retrieved May 20, 2020, from <https://arit.ssru.ac.th/useruploads/files/20200618/bb305afbe19a1c7d80b0de5a0cf23fe593ab69db.pdf>. [In Thai]
- Praditteera, M. (2020). **Library Services through COVID-19.** Rangsit University Library. Virtual Forum on April 30, 2020. Retrieved May 22, 2020, from <http://www.lib.hcu.ac.th/files/2020/07-RULibrary-virtual-forum-covid-19.pdf>. [In Thai]
- Ruenwai, N. (2020). **Coping with the Epidemic Situation of Coronavirus 2019 (COVID-19) of Digital and Information Office.** Thailand Institute of Scientific and Technological Research (TISTR). Retrieved May 22, 2020, from https://www.tla.or.th/attachments/article/315/tla315_2.pdf. [In Thai]
- Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020). **Measures for providing services in COVID-19 pandemic.** 22 pages. [In Thai]
- Deephoklang, T. (2020). Using Libraries for Efficiency Self-Directed Learning in The Aftermath of the Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak. **Mahamakut Buddhist University Isan Campus Journal.** 1(2), August.10-12. Retrieved May 22, 2020, from <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/mbui/article/view/992>. [In Thai]
- Thai Library Association (2020). **Meeting Documents to preparing for the event of the 44th Online Library Week, B.E. 2020 Title: Library Practices in New Normal.** Retrieved May 22, 2020, from <https://www.tla.or.th/index.php/th/news-and-events/tla-news/activities-2563/315-meeting-documents-2563-08-03>. [In Thai]

- Thai PBS News. (2020). **Understand "New Normal" The Royal Society**. Thai PBS News: December 15, 2020. Retrieved May 22, 2020, from https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th_200519_200522.pdf. [In Thai]
- Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization)-TOSH. (2020). **New Normal**. Retrieved May 24, 2020, from <http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>. [In Thai]
- Wayo, W. & et al. (2020). Online Learning Under the COVID-19 Epidemic: Concepts and Applications of Teaching and Learning management. **Regional Health Promotion Center 9 Journal**. 14(34), May-August. Retrieved May 25, 2020, from <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/RHPC9Journal/article/view/242473/165778>. [In Thai]
- World Health Organization (Thailand). (2020). **Coronavirus**. Retrieved May 25, 2020, from <https://www.who.int/thailand/health-topics/coronavirus>.