

วิธีใหม่ของการเรียนออนไลน์กับห้องสมุด ในยุคโควิด-19

ชาวลักษณ์ อามรวงศ์รัฐ¹

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์บทบาทของสารสนเทศและห้องสมุดต่อการเรียนออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา ผลกระทบในมุมมองผู้เรียนและผู้สอนต่อการเรียนออนไลน์ รวมถึงการปรับการจัดการขององค์การสารสนเทศที่สำคัญต่อการศึกษารูปแบบห้องสมุด สืบเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกต้องเผชิญหน้าและดำเนินวิถีชีวิตในรูปแบบใหม่ โดยต้องมีการพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีมากขึ้น ตลอดจนเสนอแนวทางการดำเนินงานที่จะต้องมีความพร้อมในการรับมือต่อความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : การเรียนออนไลน์, การศึกษาทางไกล, ห้องสมุด, โควิด-19

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อีเมล: chawanlak.amr@dome.tu.ac.th

The Library and the New Way of Online Learning During COVID-19 Pandemic.

Chawanluck Amrungsakulrat¹

Abstract

This article analyzes the role of information and libraries in online learning, and how online learning in tertiary education affects learners and instructors through changes in library management. During the Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic, as significant educational data institutions, libraries play a guiding role internationally. With readers increasingly relying on technology, operational guidelines are offered by libraries to help prepare users to cope with future potential challenges.

Keyword : Online learning, Distance education, Library, Covid-19.

¹ Undergraduate student, Library and Information Science Program, Faculty of Liberal Arts,
Thammasat University

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือที่รู้จักกันในนามของเชื้อไวรัส โควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จากเมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้เริ่มลุกลามไปทั่วโลกตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2019 ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของผู้คน รวมถึงภาคส่วนอื่น ๆ ภายในสังคม อาทิ ด้านการท่องเที่ยว การออกคำสั่งปิดเมืองหรือการล็อกดาวน์ (Lockdown) มีผลต่อการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทั้งต่างเมือง ต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ และได้ทำให้ภาคธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างมหาศาลไปด้วยเช่นเดียวกัน จากตัวเลขอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ GDP (Gross Domestic Product) ของโลก จำนวนโดยนิตยสาร The Economist ระบุว่ามูลค่าทางเศรษฐกิจของโลกในปี 2563-2564 สูญเสียไปมากถึง 10.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ (Koomsup, 2021) แสดงให้เห็นว่าเศรษฐกิจทั่วโลกตกต่ำลงอย่างชัดเจน อีกทั้งยังเกิดการดำเนินวิถีชีวิตแบบใหม่ขึ้นอย่างการสวมหน้ากากอนามัยไว้ตลอดเวลา การอยู่นอกเคหะสถานของตน หรือการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) แต่แม้กระนั้นภาคส่วนต่าง ๆ ก็ยังจำเป็นต้องมีการดำเนินตามครรลองต่อไป หลายประเทศทั่วโลกจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยเฉพาะด้านการศึกษา สถานศึกษาถูกปิดลงเนื่องจากคำสั่งล็อกดาวน์ของรัฐบาล ทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนอย่างกะทันหันเพื่อให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารและดำเนินกระบวนการการเรียนรู้ ในขณะเดียวกันแหล่งสารสนเทศสำคัญอย่างห้องสมุดก็ไม่สามารถเปิดให้บริการพื้นที่ได้เช่นเดียวกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ เช่น การบริการสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดังเช่นปกติ โดยมีให้สถานการณ์ปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ รวมทั้งจะต้องมีการวางแผน ศึกษาข้อมูล จัดประชุมและระดมความคิดในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีความพร้อมและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงสู่วิถีใหม่

การเรียนออนไลน์

เนื่องด้วยความรู้แรงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้สถานศึกษาไม่สามารถทำการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ตามปกติ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนไปใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ หรือ e-learning เพื่อให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับ

ความหมายของการเรียนออนไลน์ (e-learning) นั้น Wayo, Charoennukul, Kankaynat, & Konyai (2020) ได้อธิบายว่า การเรียนการสอนแบบออนไลน์ เป็นวิธีการถ่ายทอดเนื้อหา รูปภาพ วิดีโอ การใช้สื่อ หลากๆประเภท (Multimedia) ร่วมกับการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยี สมัยใหม่ เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย ทันสมัย สามารถ เรียนรู้ด้วยตนเองได้ตามความต้องการ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การเรียนทางออนไลน์นั้นสามารถ ดำเนินการเรียนการสอนได้จากทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผ่านอุปกรณ์เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ในปัจจุบันเราได้ก้าวเข้าสู่โลกแห่งเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ ผู้คนจำนวนมากมีการใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้โลกของการเรียนรู้เปิด กว้างมากขึ้นโดยไม่จำกัดอยู่เพียงแค่ในสถานศึกษาอีกต่อไป นอกจากนี้ Wayo et al. (2020) ยังได้สรุป รูปแบบการเรียนการสอนทางออนไลน์ที่จะทำให้ผู้เรียนและผู้สอนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันไว้ ดังนี้ 1) รูปแบบ Massive Open Online Courses: MOOC คือรูปแบบการเรียนการสอนเป็นห้องเรียนออนไลน์ ขนาดใหญ่สำหรับนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่มีความสนใจเข้าเรียนตามสาขาที่ตน ต้องการ มีองค์ประกอบ ได้แก่ วิดีโอการสอนบรรยายเนื้อหาและการยกตัวอย่างประกอบ รวมถึง เอกสารการสอนแบบออนไลน์ 2) รูปแบบ Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment: Moodle เป็นระบบการเรียนการสอนแบบเปิดเสมือนห้องเรียนจริง ผู้สอนสามารถออกแบบเนื้อหาการเรียน กิจกรรม แบบทดสอบ และมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้เรียนได้ 3) วิธีการเรียนการสอนผ่าน โปรแกรมการประชุมออนไลน์ได้ อาทิ Zoom, Microsoft Teams, Google Meet เป็นต้น ผู้สอนสามารถ เตรียมเอกสารการสอนในรูปแบบไฟล์ รูปภาพ วิดีโอ Microsoft PowerPoint, Microsoft Word หรือ Microsoft Excel ได้ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถโต้ตอบกันระหว่างเรียนได้ และสามารถบันทึกไฟล์เพื่อ ศึกษาย้อนหลังได้

จะเห็นได้ว่ารูปแบบของการเรียนออนไลน์ในปัจจุบันนี้มีหลากหลายแนวทางให้ผู้เรียน ผู้สอน และสถานศึกษาได้เลือกนำมาปรับใช้กับการดำเนินการเรียนการสอนของตน เพื่อความ เหมาะสมต่อบริบทและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการศึกษาทางออนไลน์

ผลกระทบที่เกิดขึ้นในการเรียนออนไลน์

ผู้เรียน

การเรียนออนไลน์นั้นมีข้อดีในด้านความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเป็นสื่อกลางในการเรียนการสอนและการเข้าถึงข้อมูล ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้

ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา แต่ขณะเดียวกันความสามารถในการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้เรียนบางกลุ่ม อาจจะยังไม่มีความพร้อมต่อการเรียนออนไลน์เท่าที่ควร ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียม และช่องว่างทางการศึกษาในกลุ่มผู้เรียน (Kenan Foundation Asia, 2020) อีกทั้งสภาพแวดล้อมระหว่างการเรียนรู้ของผู้เรียนบางกลุ่มก็เป็นอุปสรรคต่อการเรียน เช่น มีเสียงดังในละแวกบ้าน มีเสียงผู้ปกครองที่กำลังทำกิจกรรมภายในบ้านรบกวน เป็นต้น รวมไปถึงการขาดปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งอาจทำให้ความสามารถในการรับสารลดลง เป็นเหตุทำให้เกิดความเครียด อีกทั้งการเรียนออนไลน์ยังทำให้ผู้เรียนขาดสมาธิ เนื่องจากในโลกออนไลน์มีสิ่งรบกวนและผู้เรียนนั้นมีความสามารถในการเข้าถึงมัลติมีเดียต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา (Garg, 2021) ผู้เรียนจึงควรมีความรู้และมีทักษะที่จะใช้อุปกรณ์ หรือสื่อสารสนเทศออนไลน์อย่างเท่าทัน และจัดสรรเวลาให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่ดี

ผู้สอน / สถานศึกษา

หลังจากสถานศึกษาหลายแห่งได้ออกประกาศให้มีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งคาดว่าจะถูกพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและใช้ขยายสาขาวิชาความรู้ได้ แต่แม้กระนั้นการเรียนออนไลน์ที่เราสามารถเว้นระยะทางสังคมได้ในระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จะมีความสะดวกในการเข้าถึง มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนเสมือนจริง และมีค่าใช้จ่ายลดลง ก็ยังขาดธรรมชาติของการโต้ตอบกันแบบปกติไป (Garg, 2021) อีกทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพของการเรียนการสอนแบบ e-learning อาจยังไม่เพียงพอ ผู้สอนบางรายอาจยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเสียโอกาสในการเรียนรู้และฝึกฝนได้ รวมถึงระบบที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการสอนออนไลน์ของผู้สอนนั้นยังไม่เพียงพอ ผู้สอนมีความสับสนในการเริ่มต้นวิธีสอนผ่านออนไลน์และการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียน (Kenan Foundation Asia, 2020) ดังนั้น สถานศึกษาควรมีการจัดการให้ผู้สอนทำการศึกษาทำความเข้าใจเพิ่มเติมในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น รวมถึงการช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศออนไลน์ได้อย่างสะดวก เช่น การเปิดให้ยืมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษา การประสานงานร่วมกันกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อแก้ไขจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

บทบาทของสารสนเทศในการเรียนออนไลน์

สารสนเทศและเทคโนโลยีไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนมาตั้งแต่ก่อนการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยผู้เรียนหรือแม้แต่สถานศึกษาก็มีการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการศึกษาผ่านรูปแบบต่าง ๆ อาทิ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิดีโอบรรยายตามเว็บไซต์ต่าง ๆ การนำเสนอทางออนไลน์ เป็นต้น (Garg, 2021) เทคโนโลยีสารสนเทศยิ่งทวีความสำคัญต่อการเรียนออนไลน์ทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอน เนื่องจากคำสั่งดีออกดาวน์และการรับผิดชอบต่องานด้วยการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งกลายเป็นความท้าทายแห่งวิถีใหม่ของการดำเนินชีวิต แต่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียน การสอนและการบริหารจัดการการศึกษาสำหรับผู้สอนและสถานศึกษายังคงดำเนินต่อไป รวมทั้งเป้าหมายทางการศึกษายังคงเดิม แต่เกิดวิธีการใหม่ที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จทางการศึกษามากขึ้น (Mathuros, 2021) การเปลี่ยนพื้นที่การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้จากในห้องเรียนสู่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นสื่อกลางและเครื่องมือหลักที่จะช่วย รับ - ส่งข้อมูล ถ่ายทอดเนื้อหา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงทำให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศนั้นประกอบไปด้วย 1) ระบบเครือข่ายภายในสถาบัน (Intranet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสถานศึกษา ผู้เรียนสามารถเข้ามาใช้เครือข่ายภายในสถานศึกษาสำหรับการเรียนออนไลน์ได้ 2) ระบบเครือข่ายภายนอกสถาบัน (Internet) ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารและดำเนินการต่าง ๆ ทางออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว (Wayo et al., 2020) จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเป็นได้ทั้งเครื่องมือหลัก สื่อกลาง หรือแม้กระทั่งสื่อการเรียนรู้ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังแทรกซึมอยู่ในกระบวนการเรียนการสอนทางออนไลน์แทบจะทุกขั้นตอน กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดและสร้างผลกระทบในแง่ต่าง ๆ ต่อการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

บทบาทห้องสมุดต่อการเรียนออนไลน์

การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาชั้นดีที่ทำให้เกิดการพัฒนาและขยายโอกาสในการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มทางออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้เข้ากับสถานการณ์สังคมในปัจจุบันเช่นเดียวกัน แต่ถึงกระนั้นระหว่างทางที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ทางออนไลน์ มีปัญหาที่ผู้คนที่เกี่ยวข้องในการเรียนการสอนทางออนไลน์ต้องประสบ ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยแก้ไขหรือขยายทางเลือกในการจัดการต่อปัญหาเหล่านั้น

ด้านการบริการ

แม้ว่าห้องสมุดหลายแห่งต้องปิดการให้บริการในสถานที่ลงจากคำสั่งล็อกดาวน์ แต่การดำเนินงานของห้องสมุดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้เรียนและผู้สอนในการเรียนการสอนทางออนไลน์ จึงจำเป็นต้องดำเนินต่อไปในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิมและหลากหลายมากขึ้น โดยห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทในการให้บริการสื่อสารสนเทศดิจิทัล หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏในแพลตฟอร์มออนไลน์ มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้เรียน ยังคงมีความจำเป็นในการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อเข้าถึงความรู้ หรือแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม ทั้งจากบทเรียนและตามความสนใจส่วนตัว อีกทั้งในส่วนของผู้สอนเองที่ต้องมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำสิ่งที่ได้จากการศึกษามาถ่ายทอดเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้เรียน รวมถึงการนำทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมาเป็นที่เพื่อการเรียนการสอน ห้องสมุดจึงมีบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการเหล่านี้ระหว่างการเรียนออนไลน์ เช่น Drive-thru library หรือ Books Delivery เป็นต้น

ด้านทรัพยากร

บางพื้นที่ประสบปัญหาจำนวนสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลมีไม่เพียงพอและไม่หลากหลาย หรือปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางดิจิทัลในระหว่างการเรียนออนไลน์ (Zhou, 2021) ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้เข้ามามีบทบาทในการให้บริการสื่อทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลอย่างทั่วถึงและกว้างขวาง เช่น หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีบริการให้ยืมรหัส TEAMVIEWER ดู Netflix ฟรี เพื่อให้บริการสื่อความรู้นอกห้องเรียนแนวใหม่ หรือบริการเว็บไซต์ Shutterstock ค้นหารูปภาพ footage วิดีโอ เพื่อสนับสนุนการนำมาใช้งานด้านกราฟฟิกันอย่างถูกลิขสิทธิ์ ซึ่งเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องของลิขสิทธิ์แหล่งข้อมูลทางออนไลน์ เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดมีความสำคัญ และช่วยเสริมความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้ต่อการเรียนการสอนทางออนไลน์อย่างแท้จริง

การปรับเปลี่ยนบทบาทของห้องสมุดในช่วงโควิด-19

การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้แหล่งสารสนเทศที่สำคัญต่อการเรียนรู้ของห้องสมุดต้องปิดการให้บริการภายในสถานที่และยกเลิกกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเช่นเดียวกัน แต่ถึงกระนั้น ห้องสมุดก็ยังคงมีการให้บริการในรูปแบบอื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นหลัก อาทิ การให้บริการสารสนเทศทางออนไลน์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การร่วมประสานงานกับชุมชนและองค์กร การอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานที่จะเข้ามาช่วยเหลือผู้คน รวมถึงการรวบรวมและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ

แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (Asvapooositkul & Rojanasupamit, 2021) เกิดบริการใหม่ ๆ ในยุคแห่งวิถีใหม่ เช่น Drive-thru library ที่เป็นบริการการยืมสื่อสารสนเทศเพียงขับรถมารับที่จุดบริการได้โดยไม่ต้องออกจากรถ เพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดในสถานที่และความเสี่ยงจากการสัมผัส หรือ Books Delivery บริการส่งหนังสือที่ยืมให้ถึงสถานที่พักอาศัยของผู้ใช้ห้องสมุด รวมไปถึงในส่วนของบุคลากรห้องสมุดเองก็ต้องมีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ในห้องสมุดเช่นกัน โดยมุ่งเน้นใส่ใจด้านความสะอาดมากยิ่งขึ้น มีการเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คีย์บอร์ด เช่นเดียวกันกับในด้านการรับมือกับผู้เข้ารับบริการและการเข้า-ออกพื้นที่ของบุคลากร มีการจัดเตรียมแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ ให้ทำความสะอาด การวัดอุณหภูมิร่างกายด้วยเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้ามาในห้องสมุด รวมถึงกำหนดวิธีการทำงานใหม่ อาทิ การทำงานจากที่พักอาศัย (work from home) (Youngkukying, 2020) การปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานในห้องสมุดของบรรณารักษ์ให้ปฏิบัติงานส่วนอื่นแทน เช่น การใช้ทักษะในการจัดการสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการบริการทางสาธารณะสุขและสังคม (Department of library science at Chulalongkorn, 2020) การประชุมงานร่วมกันผ่านทางโปรแกรมออนไลน์ เช่น Zoom หรือ Google Meeting เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวเปลี่ยนแปลงการจัดการการดำเนินงานของแหล่งสารสนเทศสำคัญอย่างห้องสมุด ที่ต้องมีความไหลลื่นไปตามบริบทสังคมและตอบโต้กับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

แนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดในยุคแห่งวิถีใหม่

นอกเหนือจากการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานภายในห้องสมุดด้านการรักษาความสะอาดและอนามัยที่ควรมี การคำนึงการรักษาระยะห่างและความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ อีกทั้งสิ่งที่จะต้องมีการพูดถึงและตระหนักร่วมกันขององค์กรห้องสมุด คือ การปรับโครงสร้างการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ทั้งวิถีการดำเนินงานภายในห้องสมุด รูปแบบการให้บริการ หรือสื่อสารสนเทศที่ให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทั้งในด้านเทคโนโลยีและด้านบุคลากร การเพิ่มการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่หลากหลายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายผ่านเครือข่าย การใช้การประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์และเทคโนโลยีเชิงโต้ตอบเพื่อแลกเปลี่ยน ปรับปรุงการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้บริการของห้องสมุดเข้าถึงได้ง่ายและดึงดูดผู้ใช้บริการมากขึ้น (Zhou, 2021) รวมถึงการส่งเสริมการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศทางออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อลดความแออัดในห้องสมุดและเพิ่มทางเลือกความสะดวกในการใช้บริการ

(Department of library science at Chulalongkorn, 2020) การนำเทคโนโลยีไร้สัมผัสมาใช้ เช่น เทคโนโลยีสั่งการด้วยเสียง (Speech Recognition) เทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Facial Recognition) หรือการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ (Electronic Transactions) ในการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับบริการสื่อสารสนเทศของห้องสมุด (Asvapoositkul & Rojanasupamit, 2021) ตลอดจนการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ความพร้อมในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในอนาคต (Digital Disruption) ของบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุด

อนึ่ง ข้อเสนอแนะของผู้เขียนในฐานะผู้ใช้บริการของห้องสมุด มีความเห็นว่า ห้องสมุดควรจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและบริการต่าง ๆ ให้ขยายทั่วถึงและครอบคลุมในกลุ่มผู้ใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ยังไม่รับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมถึงบริการในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดมากนัก เช่น หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม เช่น การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด หรือการบริการใหม่ ๆ ทางออนไลน์ อาทิ โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote บริการตรวจบทคัดย่อภาษาอังกฤษ บริการดาวน์โหลดรูปภาพไอคอนด้วย Flaticon เป็นต้น ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้ ถือเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก บริการต่าง ๆ เหล่านี้ห้องสมุดได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้ง Website, Facebook, Line, e-Mail เพื่อให้การบริการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้

บทสรุป

การเกิดสถานการณ์โรคติดต่อรุนแรงอย่างไม่คาดคิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ได้สร้างผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนและการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้สังคมเกิดการพัฒนา ปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ การศึกษาได้เข้าสู่รูปแบบออนไลน์อย่างเต็มตัว ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนออนไลน์ในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การค้นคว้าข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเรียนการสอน และใช้เป็นที่การเรียนรู้หลัก ซึ่งมีทั้งส่วนที่ดีเพราะมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงมีแหล่งข้อมูลทางออนไลน์จำนวนมากและหลากหลายให้ได้ศึกษาค้นคว้าตามความสนใจ แต่แม้กระนั้นก็ยังมีส่วนที่เป็นปัญหาใหญ่อย่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สภาพแวดล้อมที่วุ่นวายในขณะเรียน และการขาดการโต้ตอบกันแบบปกติอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เพียงเท่านั้น ในส่วนของผู้สอนบางกลุ่มก็ยังไม่มีความพร้อม

ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร ระบบสนับสนุนการสอนก็อาจยังมีไม่มากพอและไม่เสถียร จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการเรียนการสอนทางออนไลน์ทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ สถานศึกษามีส่วนสำคัญในการดำเนินการช่วยเหลือ ปรับปรุง และแก้ไขให้ทันทั่วถึง เพื่อให้การเรียนการสอนทางออนไลน์สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์อันยาวนานที่คาดการณ์ได้ยากเช่นนี้ เช่นเดียวกันกับองค์การสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการศึกษาอย่างห้องสมุด ที่ได้มีการปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทสังคมแห่งวิถีใหม่ ทั้งการเฝ้าระวังเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยภายในองค์กร การปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดในการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นต่อการแพร่ระบาดใหญ่นี้ การเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกับชุมชน และการให้บริการสารสนเทศผ่านทางออนไลน์ที่มากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เช่น Drive-thru library, Books Delivery บริการ Netflix หรือบริการที่ช่วยสนับสนุนการใช้แหล่งข้อมูลอย่างถูกลิขสิทธิ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญ ความเท่าทันของห้องสมุดต่อการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงวิถีใหม่ในการดำเนินชีวิตปัจจุบัน และเพื่อให้ห้องสมุดมีความพร้อมในการรับมือต่อวิกฤติการณ์ที่คาดไม่ถึงเช่นนี้ต่อไป การหารือร่วมกันถึงแนวทางเพิ่มเติมในการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนพัฒนาการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดทั้งด้านรูปแบบการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และการดำเนินงานของบุคลากร ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ระยะห่างทางสังคม ความสะดวกในการเข้าถึงบริการของผู้ใช้ โดยมุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการทำให้ห้องสมุดเติบโตเคียงคู่ร่วมกันกับสังคมปัจจุบันและอนาคตสืบต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Asvapoositkul, P. & Rojanasupamit, S. (2021). The Covid-19 pandemic – The revolution of libraries leading to the future new normal lifestyle. *TLA Bulletin*. 65(1) , 57-74. Retrieved 5 September 2021, from https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/248281 (In Thai)
- Department of library science at Chulalongkorn. (2020). *Covid-19 and global library field*. Retrieved 1 November 2021, from https://www.ifla.org/wpcontent/uploads/2019/05/assets/hq/topics/librariesdevelopment/documents/covid19andgloballibraryfieldth_200519_200522.pdf (In Thai)
- Garg, A. (2021). Online education: A learner’s perspective during Covid-19. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*. 16(4) , 280-286. DOI: 10.1177/2319510X211013594 Retrieved 5 September 2021, from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2319510X211013594>
- Inthason, S. (2020). Covid-19 and online teaching case study : Web programing course. *Journal of Management Science Review*. 22(2) , 203-214. Retrieved 6 November 2021, from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/244722> (In Thai)
- Kenan Foundation Asia. (2020). *Covid-19 pandemic make the impacts on Thailand’s education in 3 important ways*. Retrieved 2 November 2021, from <https://www.kenan-asia.org/th/covid-19-education-impact> (In Thai)
- Koomsup, P. (2021) . *Economic losses from COVID-19*. Retrieved 28 October 2021, from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/938335> (In Thai)
- Mathuros, S. (2021). Management education online in the new normal Covid-19. *Rajapark journal*. 15(40), 33-42. Retrieved 6 November 2021, from <https://so05.tcithaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/250336> (In Thai)
- Wayo, W., Charoennukul, A., Kankaynat, C., & Konyai, J. (2020). Online learning under the Covid - 19 virus epidemic situation: Concept and application of teaching and learning Management. *Regional health promotion center 9 journal*. 14(34), 285-298. DOI:

วารสารการอ่าน สมาคมการอ่านแห่งประเทศไทย
ปีที่ 25 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)

10.14456/rhpc9j.2020.18 Retrieved 18 September 2021, from <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/RHPC9Journal/article/view/242473> (In Thai)

Youngkukying, K. (2020). Copying of Libraries in Thailand during the Coronavirus Outbreak 2019. *TLA Bulletin*. 64(2), 80-90. Retrieved 11 August 2021, from https://so06.tcithaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/245211 (In Thai)

Zhou, J. (2021). The Role of Libraries in Distance Learning During COVID-19. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*. 1-12. DOI: 10.1177/02666669211001502 Retrieved 18 September 2021, from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/02666669211001502>