



แบบรายงานการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน  
หน่วยงาน ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล นางสาวสุภาพร วงษา สปีคแมน

ตำแหน่ง บรรณารักษ์

กลุ่มบุคลากร

สายวิชาการ

สายสนับสนุนวิชาการ

๒. หลักสูตรหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

เสวนาออนไลน์เรื่อง Virtual Forum Library Services Through COVID19 “Challenges and Opportunities for Library”

๓. วิทยากรในการเสวนา

๑. รศ.ดร.อมร เพชรสม ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
๒. รศ.ดร.ปัญญารักษ์ งามศรีตระกูล ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
๓. ดร.รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล อดีตผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
๔. ผอ. วนิตา ศรีทองคำ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
๕. ผอ. วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๖. ผศ.เอกรินทร์ ยลระบิล ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๗. ดร.มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
๘. รศ.ดร.วนิดา แก่นอากาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๔. สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดการเสวนา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๕. ระยะเวลาที่เข้ารับการศึกษา

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ เวลา ๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.

๖. งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา

ไม่มี

### ๗. วัตถุประสงค์ของการสัมมนา

๑. เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดในช่วงวิกฤติ COVID-19
๒. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีแนวทางอย่างไรในการปรับการทำงานทั้งในแง่ของการบริหารและการปฏิบัติงาน

### ๘. สรุปเนื้อหาสาระของการสัมมนา

การเสวนาออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Google Meet โดยผู้บริหารห้องสมุดของแต่ละมหาวิทยาลัยได้กล่าวถึงการทำงานในวิกฤติ COVID-19 ทั้งในแง่ของการบริหารห้องสมุด การบริการผู้ใช้ รวมไปถึงการปฏิบัติ การกำกับและติดตามผลการทำงานของบุคลากร ในระหว่างการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยมีเนื้อหาของการเสวนา ดังนี้

#### ๑. Library Services and Measures During COVID-19 Pandemic

**บรรยายโดยรศ.ดร.อมร เพชรสม** ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เน้นการบริหารงานแบบ **3SAM** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**3S** ได้แก่

**Stay home Stay safe** สนับสนุนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้กับบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่บ้าน

**Safety first** เช่นจัดให้มีมาตรการคัดกรอง โดยการวัดอุณหภูมิ ทำความสะอาด เว้นระยะห่างทางสังคม พ่นยาฆ่าเชื้อ

**Support New normal** ปรับการให้บริการให้เข้ากับ life style เปิด studio ให้อาจารย์เพื่อใช้พื้นที่ในการถ่ายทอดบทเรียน สอนออนไลน์

**A - Awareness** คือ สร้างการรับรู้ การตระหนักให้กับบุคลากร เรื่องการล้างมือ การใส่หน้ากากหรือผ้าปิดจมูก กินร้อน ร้อนใครร้อนมัน เป็นต้น

**M - Mitigation** มีการปรับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในด้านการเป็นสมาชิก เช่น ยกเลิกค่าปรับ ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด มีการส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการฟรีให้บริการแหล่งค้นคว้าออนไลน์ โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับ COVID-19 E-book ฯลฯ

**ความท้าทายและโอกาสในการทำงาน**

เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค สถานที่ต้องปิดบริการ ยกเลิกกิจกรรมทั้งหมด รายได้ไม่เป็นไปตามที่คาด จึงเป็นโอกาสที่บุคลากรจะต้องหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้การทำงานยังดำเนินไปได้ อย่างราบรื่นตามสถานการณ์ที่จำกัด รวมถึงงานบางประเภทที่วางแผนไว้ยังไม่ได้ลงมือทำ ก็ต้องทำเมื่อสถานการณ์นี้เกิดขึ้น เช่นการทำงานในรูปแบบ digital เต็มรูปแบบ

รวมถึงบุคลากรต้องมีการ up-skill และ re-skill ตนเอง การทำงานเป็นกะ การปรับตัวอย่างไรเพื่อรองรับ New Normal ที่เกิดขึ้น

## ๒. Library Services Through COVID-19 Challenges and Opportunities

บรรยายโดย รศ.ดร.ปัญญาธิกร งามศรีตระกูล ผู้อำนวยการ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การดำเนินงานของห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่จะสนับสนุนด้านทรัพยากร (งานด้าน electronic จะแยกไปหน่วยงานอื่น) การบริการจัดการห้องสมุดในช่วงวิกฤติ เช่น การตั้งเจลล้างมือ ที่หน้าประตู เปิดประตูค้างไว้ ลดการสัมผัส ทำความสะอาดพื้นที่ การทำงานจากที่บ้านยังให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหาร

ด้านการให้บริการ เช่น

- ขยายระยะเวลาืม เพิ่มจำนวนหนังสือยืม
- เพิ่มจำนวนครั้งของการยืมต่อ
- ยกเว้นค่าปรับ
- การเรียนการสอน และการสอบ ใช้ระบบ Online

การเปิดห้องสมุด

- การคัดกรองผู้ใช้
- การปิดบางพื้นที่ ป้องกันการรวมกลุ่ม เช่น study room
- การทำงานเป็นกะ บุคลากรต้องมีความรอบรู้ในงานอื่นๆ ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

## ๓. COVID-19 Challenges and Opportunities for Mahidol Libraries

บรรยายโดย ดร.รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล อดีตผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

พื้นที่

- มาตรการต่าง ๆ ต้องชัดเจนและบังคับใช้ เป้าหมาย เช่น ให้ใส่หน้ากาก ล้างมือ ทำความสะอาด
- เกิดความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ เช่น การขอลดค่าสมาชิกต่างๆ ฟรี e-book
- ใช้สารเคมีอย่างระมัดระวัง รู้จักคุณและโทษของสารที่ใช้
- การทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์
- มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรในการสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร
- co-working space ใช้ได้ แต่ต้องใช้ face shield หรืออุปกรณ์ป้องกัน ต้องจองห้องผ่านระบบออนไลน์ก่อนเข้ามาใช้บริการ ข้อมูลต่างๆ ต้องสามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์มือถือ

## ๔. ม.เกษตรสู่โควิด บรรยายโดย ผอ. วนิตา ศรีทองคำ บรรยายถึง สำนักหอสมุด...ทำอะไร

บรรยายโดย ผอ. วนิตา ศรีทองคำ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดยปกติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์อยู่แล้ว ก็ยังคงสนับสนุนระบบดังกล่าวต่อไป เมื่อเกิดการระบาดของ COVID-19 สิ่งที่เกิดผลกระทบคือ การให้บริการพื้นที่ และยังมีการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น

- การพัฒนานิสิต

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการนิสิตแบบออนไลน์
- การขอปลดหนี้เพื่อประกอบการขอจบการศึกษาของนิสิตระดับบัณฑิตวิทยาลัยแบบออนไลน์

- การช่วยการค้นคว้ารายบุคคล
- การให้ความช่วยเหลือนิสัยด้วยการยกเว้นค่าปรับหนังสือ และการให้ยืมต่อโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- การสร้างการมีส่วนร่วมของนิสิตผ่านกิจกรรมทาง Social Media
- **การพัฒนาการเรียนการสอน**
  - พัฒนาระบบ Electronic Reserved Book
  - การจัดบริการ live chat เพื่อให้บริการสารสนเทศตอบคำถามออนไลน์
  - การสอนการใช้ฐานข้อมูล
- **การวิจัยและบริการทางวิชาการ**
  - การส่งเสริมการตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติด้วยการจัดหาฐานข้อมูลอ้างอิงและเครื่องมือที่สนับสนุนการวิจัย เช่น Scopus, Turnitin, SciFinder, Endnote
  - การพัฒนาช่องทางการให้บริการสู่ระบบออนไลน์ เช่น บริการนักวิจัยพบ(บรรณา)รักษ์ เพื่อช่วยนักวิจัยค้นคว้ารายบุคคล
- **การสร้างชุดการเรียนการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ : KU MOOC**
  - การสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด
  - การสืบค้นวิทยานิพนธ์สำนักหอสมุด
  - การสืบค้นวิทยานิพนธ์จากฐานข้อมูล ThaiLis
  - การใช้โปรแกรม Turnitin
- **การพัฒนาสารสนเทศ**
- **การพัฒนาองค์ความรู้**
- **การบริหารงานและพัฒนาบุคลากร**
- **การพัฒนาสภาวะองค์กร**

#### ๕. CMU Library ทำอะไรบ้างในช่วงที่เกิดวิกฤติ COVID-19

บรรยายโดย ผอ. วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีแนวทางในการจัดการสถานการณ์ตามพื้นฐานที่ควรปฏิบัติ เช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยอื่นๆ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ ที่รณรงค์ให้ล้างมือ ใส่หน้ากากอนามัย ซึ่งพบโอกาสในการทำงาน คือ

- การใช้ Social Media อย่างคุ้มค่า
- การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- กำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติงาน แบบ work from home
- การพัฒนาบุคลากร
- แนวทางในการเปิดบริการแบบ Social Distancing การจำกัดจำนวน แจกบัตรคิว
- เป็นต้น

## ๖. Thammasat University Library Challenge in Covid-19

บรรยายโดย ผศ.เอกรินทร์ ยละบิล ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดำเนินงานภายใต้แนวคิด OKRs ระยะนำร่องผ่านมา 2 ไตรมาสแล้ว และเริ่มไตรมาส 3 ในเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563

OKRs ระยะนำร่องครั้งที่ 1 Objective: หอสมุดแห่งนวัตกรรมล้ำสมัย ใส่ใจคุณภาพ บริการและสิ่งแวดล้อม พร้อมก้าวหน้าพัฒนาอย่างยั่งยืน

### Key Results

- นวัตกรรมไม่น้อยกว่า 3 นวัตกรรม
- คำชมจากผู้รับบริการทุกห้องสมุดรวมกันอย่างน้อย 20 คำชม
- ปริมาณขยะลดลง 2%
- ปริมาณการใช้ไฟลดลง 5%

### OKRs ระยะนำร่องครั้งที่ 1 > Outcome

- ติดเซ็นเซอร์ในห้องน้ำและไฟกระตุกภายใน สำนักงาน 100%
- ลดปริมาณการใช้กระดาษ (เอกสารอบรม) เหลือ 0
- ระบบการติดตามโครงการ 90%
- TU Lib App V.2 สำเร็จ 100%
- รายงานโครงการศึกษาพฤติกรรมกรรมการสืบค้น คืบและคำค้นของผู้ใช้ฐานข้อมูล 1 เล่ม

### Library Service's 6 Innovation

- Full Text Finder
- Learning Media
- Digital Collection
- ระบบยืนยันตัวตนเพื่อดาวน์โหลดโปรแกรม
- User Authen Book Delivery คำชมเฉลี่ย 53 คำชม ความพึงพอใจต่อบริการ Library of Things 94.6%
- Response time Line@ ภายใน 5 นาที ได้ 91.2% Garbage ลดลง 2% Energy ลดลง 5%

OKRs ระยะนำร่องครั้งที่ 2 Objective : สร้างคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศในมุมมองของ ผู้ใช้บริการ

### Key Results

- อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่ม 10%
- ระยะเวลาในการสั่งซื้อลดลง 10%
- ความถูกต้องของข้อมูลการจัดซื้อไม่น้อยกว่า 90%

### OKRs ระยะนำร่องครั้งที่ 2 > Outcome

### Library Service's Innovation

- U Learn We Care
- กิจกรรมสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

### Productivity Improvement

- ลดขั้นตอนการเสนอขออนุมัติ
- กำหนดจ่ายเงินร้านค้าภายใน 30 วัน
- พัฒนาระบบ Supplier payment

- ลดขั้นตอนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
- เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

**OKRs** ระยษณำร่องครั้งที่ 3 Objective : เรำจะขำมผ่านสถำนการณ Covid-19 ไปด้วยควำมอุ่นใจ  
Key Results

- บุคคลกรหอสุมุดรอดผ่านวิกฤต Covid-19 อย่างมีคณภพ 100%
- สร้ำงการรับรู่เทคนิคต่งๆ ของ Digital Literacy จ ำนวน 10 บริการ
- การเพิ่ม/ปรึบเปลี่ยนบริการหรือระบวนการออนไลน์รูปแบบต่งๆ จำนวน 20 บริการ/กระบวนงำน

**OKRs in Covid-19 : Work from home**

#### **งำนยุทธศำสตร์ฯ**

- กำหนดแผนแม่บท
- ปรึบปรุ้งกระบวนงำน ISO9001, ISO14001 ในรูปแบบ Online
- พัฒนาระบบขอรับบริการออนไลน์ด้ำน IT แก่บุคคลกร
- พัฒนาระบบขอร้องเรียน ควำมสำร็จ 90%
- ปรชุมผ่าน MS Team > KM ผ่าน FB Live เรื่อง OKRs และ ระบบเอกศำรออนไลน์ eSMART ISO

#### **งำนอำนวยการ**

- บัณฑิตกะเบี่ยนครุภักดิ์และกะเบี่ยนทรึพยัสน
- จัดหำอุปกรณ์ด้ำนควำมปลอดภัย เช่น หน้ากอกอนำมัยเครื่องวัดอุณหภูมิแอลกอฮอล์ปรักัน Covid-

19 เป็นต้น

- จัดหำคอร์สเรียนออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะ และปิด GAP บุคคลกร

#### **งำนจัดกรทรัพยากรฯ**

- Catalog หนังสือ 2 วัน ด้ 85 ชื่อเรื่อง จำนวน 131 เล่ม
- จัดหำข้อมูลบรรณำนุกรมวารศำร
- บัณฑิตข้อมูลดรรชนีวารศำร

#### **งำนพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์**

- ทรึพยกรที่ออกให้บริการบนฐำนข้อมูล TUDC จำนวน 2,150 รำยกร
- ทรึพยกรที่ออกให้บริการบนฐำนข้อมูล TDC จำนวน 364 รำยกร

หอสุมุดแห่งมหำวิทยำลัยธรรมศำสตร์วำงแผนที่จะให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้มำกขึ้นเพื่อ  
ตอบสนองพฤติกรมที่เปลี่ยนเปล่งไปของผูรับบริการและทันต่อ การเปลี่ยนเปล่งอื่ๆ

### **๗. Library Services through COVID-19**

**บรรยายโดย ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ** ผู้อำนวยการสำนักหอสุมุด มหำวิทยำลัยรังสิตกล่าวถึง  
การเตรียมการรับมือสถำนการณ COVID-19 สิ่งทีหอสุมุดดำเนินการ

- ยกเลิกแผนการศึกษำดูงำนห้องสุมุดสีเขียวในประเทศด้ำหวัน
- ขอเลื่อนการดูงำนห้องสุมุดและสำนักงำนสีเขียวของห้องสุมุดหลำยแห่งออกไปก่อนจนกวำ  
สถำนการณจะคลี่คลาย
- ยกเลิกโครงการทีมีการจัดกิจกรรมให้ผูคนมำอยู่ร่วมกัน เช่น การส่งเสริมการอำน การอบรมต่งๆ
- ขอบิดบริการห้องอำน/ห้อง Study room 24 ชั่วโมง/ห้องบริการ อินเทอร์เน็ตและสือโศตทัตน์

### มาตรการลดความเสี่ยงจากการระบาด

- จัดทำความสะอาดใหญ่ และพ่นยาฆ่าเชื้อโรคทั้งอาคาร
- กำหนดมาตรการการเข้าอาคาร วัตถุประสงค์ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์
- บุคลากรตัดเย็บหน้ากากอนามัยจากผ้าแจกให้ผู้ใช้บริการ

### ปรับวิธีและช่องทางการบริการ มุ่งบริการออนไลน์

#### ONLINE SERVICE

- ASK A LIBRARIAN บรรณารักษ์สลับกันออนไลน์จากบ้านเพื่อให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า ONLINE

### บุคลากร และการปฏิบัติงาน

- การบันทึกการปฏิบัติงาน

### บทเรียนเพื่ออนาคต

#### วิถีปกติใหม่/ภาวะปกติใหม่ (NEW NORMAL)

- รูปแบบทรัพยากร สารสนเทศและความรู้
- รูปแบบบริการและ วิธีการให้บริการ
- พฤติกรรมการใช้ ห้องสมุดและสารสนเทศ
- วิธีการเรียนรู้
- วิธีการดำเนินชีวิต/ วิธีการทำงาน
- เทคโนโลยีพลิกโฉม มากกว่าเดิม

#### มีหลายประเด็นต้องคิดต่อ

- การจัดห้องให้เหมาะกับ Physical distancing
- บริการตัวเล่มหนังสืออย่างไร ถูกสุขอนามัย และถูกลิขสิทธิ์
- การแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาใหม่
- การเสริมทักษะทางสารสนเทศ
- การสื่อสารเพื่อบริการผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม
- การบริหารงานบุคคล

## ๘. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

### บรรยายโดย รศ.ดร.วนิดา แก่นอากาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### กล่าวถึง สถานการณ์ช่วงโควิด 19

- ปรับพื้นที่นั่งอ่านให้มีระยะห่าง ปลอดภัย
- รวบรวมแหล่งสารสนเทศ โควิด 19
- นักศึกษาจิตอาสา ทำหน้ากากผ้า และ Face Shield
- มาตรการ บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน
- แบ่งทีมบรรณารักษ์ดำเนินงานตามความสามารถ

## ๙. ปัญหาอุปสรรคในการสัมมนา

ไม่มี

## ๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสัมมนา

: - ต่ตนเอง สามารถนำแนวทางในการปฏิบัติงานของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอื่นๆ ในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ มาปรับใช้ในการทำงานห้องสมุดในช่วงที่เกิดวิกฤติ COVID-19

: - ต่หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย นำแนวทางที่เป็นประโยชน์ แนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานในภาพรวม ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย และพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างรอบด้าน

## ๑๑. เอกสารหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากสัมมนา

ไม่มี

## ๑๒. สำเนาประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรฯ ที่ได้รับการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

ไม่มี

## ๑๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

ไม่มี

(ผู้รายงาน).....

(นางสาวสุภาพร วงษา สปีคแมน)

วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

.....  
 .....  
 .....  
 .....

(ลงชื่อ).....

(อาจารย์ ดร.กัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์)

วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓