บทเรียนจากมหาอุทกภัย ๒๕๕๔ กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

*ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ**

บทนำ

บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อบันทึกไว้ซึ่งเหตุการณ์และความเสียหายจากภัยพิบัติน้ำท่วมครั้งใหญ่ของประเทศไทย ปลายปีพุทธศักราช ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยรังสิตตั้งอยู่ ณ ตำบลหลักหก เขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประสบอุทกภัยตั้งแต่ปลายเดือนตุลาคม ยาวนานอยู่จนถึงต้นเดือนธันวาคม ทั้งอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ต่างๆ ในบริเวณมหาวิทยาลัยได้รับความเสียหายรวมกันเป็นมูลค่ากว่าหนึ่งพันล้านบาท

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตซึ่งตั้งอยู่ในอาคาร ๗ ถูกน้ำท่วมกว่า ๒ เมตรจากระดับถนน แม้ว่าชั้น ๑ ซึ่งยกพื้นอาคารสูงจากระดับถนน ๑ เมตร จะไม่มีบริการหนังสือ และถูกคาดการณ์ว่าน่าจะรอดจากการถูกน้ำท่วม แต่ก็มีบริเวณสำหรับบริการการอ่าน มีการจัดโต๊ะไม้ และเก้าอี้เหล็ก ไว้สำหรับให้นักศึกษาอ่านหนังสือ ค้นคว้าผ่านอินเทอร์เน็ตไร้สาย และทำการบ้านได้ถึงเวลาเที่ยงคืน ครุภัณฑ์เหล่านี้เสียหายกว่าร้อยละ ๗๐ นอกจากนี้ การที่มหาวิทยาลัยถูกน้ำท่วมทั้งหมดเต็มพื้นที่ ทำให้มีการตัดไฟฟ้า ระบบบริหารและจัดการบริการห้องสมุดอัตโนมัติทั้งหมดได้รับผลกระทบไปด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายต้องถูกปิดการใช้งาน เว็บไซต์ถูกระงับใช้งานเพราะการปิดเครื่องแม่ข่าย ส่วนระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยถูกปิดการใช้งานเพราะไม่มีไฟฟ้าเช่นเดียวกัน

สำนักหอสมุดมีบริการห้องสมุดสาขาอีก ๒ แห่งในเขตกรุงเทพฯ ได้แก่ ศูนย์ศึกษาวิภาวดี ใกล้สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และศูนย์ศึกษาสาทรธานี อาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์สีลม ห้องสมุดมีบริการต่างๆ และใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบรวมศูนย์ ซึ่งเมื่อระบบ

* ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ห้องสมุดอัตโนมัติส่วนกลางปิดใช้งาน ได้ส่งผลกระทบถึงการใช้งานระบบบริการสืบค้น ยืม-คืน จองหนังสือ รวมถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ มีปัญหาในการเข้าถึงผ่านเว็บไซต์ไปด้วย ทำให้ห้องสมุดทั้งสองต้องหยุดระบบบริการต่างๆ ผ่านออนไลน์และใช้ระบบมือในการให้บริการผู้ใช้แทน

มหาวิทยาลัยรังสิตถูกน้ำท่วมเต็มพื้นที่เป็นเวลานานเกือบ ๒ เดือน ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีมากที่สุด แต่การเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งทำการเรียนการสอนในศูนย์ศึกษาในเมืองยังดำเนินต่อไป นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกยังต้องค้นคว้าสารสนเทศเพื่อการวิจัย ดังนั้น การบริหารบริการในภาวะพิบัติภัยจึงเกิดขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับร่วมกันระดมความคิดและดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุด โดยเฉพาะนักศึกษายังสามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระหว่างมหาวิทยาลัยประสบอุทกภัย

เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสถานการณ์ของมหาวิทยาลัยรังสิตในช่วงมหาอุทกภัย จึงขอเล่าลำดับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

๕ กันยายน ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยรังสิตร่วมมือกับชุมชนเมืองเอก เปิดกองอำนวยการป้องกันน้ำท่วมบริเวณแนวคลองรังสิต ทางออกหมู่บ้านทางทิศเหนือ

๘ ตุลาคม ๒๕๕๔ สถานการณ์น้ำท่วมในทิศเหนือกรุงเทพมหานครเริ่มวิกฤต จึงระดมกำลังนักศึกษา ชาวบ้าน ทหาร จิตอาสาต่างๆ ทำแนวกั้นน้ำ

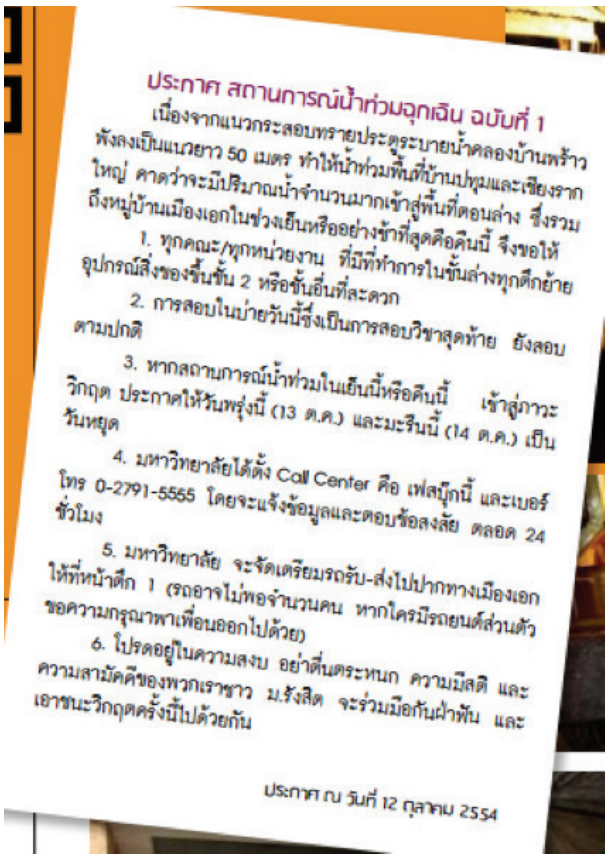
ภาพที่ ๑ นักศึกษา ชาวบ้าน ทหาร และจิตอาสา ร่วมกันทำแนวกั้นน้ำ

ภาพที่ ๒ แนวกั้นน้ำรอบหมู่บ้านเมืองเอกและชุมชนใกล้เคียง

๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๔ เปิดศูนย์พักพิงชั่วคราวช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่อาคารนันทนาการ

ภาพที่ ๓ ศูนย์พักพิงชั่วคราวช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๔ ออกแถลงการณ์รับมือน้ำท่วม ฉบับที่ ๑ หลังจากประตูระบายน้ำคลองบ้านพร้าวพัง แต่แนวคลองรังสิตยังแข็งแรงรับมือได้



ประกาศ สถานการณ์น้ำท่วมฉุกเฉิน ฉบับที่ 1

เนื่องจากแนวกระสอบทรายประตูระบายน้ำคลองบ้านพร้าว พังลงเป็นแนวยาว 50 เมตร ทำให้น้ำท่วมพื้นที่บ้านปทุมและเชียงราก ใหญ่ คาดว่าจะมีปริมาณน้ำจำนวนมากเข้าสู่พื้นที่ตอนล่าง ซึ่งรวม ถึงหมู่บ้านเมืองเอกในช่วงเย็นหรืออย่างช้าที่สุดคือคืนนี้ จึงขอให้

1. ทุกคณะ/ทุกหน่วยงาน ที่มีที่ทำการในชั้นล่างทุกตึกย้าย อุปกรณ์สิ่งของขึ้นชั้น 2 หรือชั้นอื่นที่สะดวก

2. การสอบในบ่ายวันนี้ซึ่งเป็นการสอบวิชาสุดท้าย ยังสอบ ตามปกติ

3. หากสถานการณ์น้ำท่วมในเย็นนี้หรือคืนนี้ เข้าสู่ภาวะ วิกฤต ประกาศให้วันพรุ่งนี้ (13 ต.ค.) และมะรืนนี้ (14 ต.ค.) เป็น วันหยุด

4. มหาวิทยาลัยได้ตั้ง Call Center คือ เฟสบุ๊กนี้ และเบอร์ โทร 0-2791-5555 โดยจะแจ้งข้อมูลและตอบข้อสงสัย ตลอด 24 ชั่วโมง

5. มหาวิทยาลัย จะจัดเตรียมรถรับ-ส่งไปปากทางเมืองเอก ให้ที่หน้าตึก 1 (รถอาจไม่พอจำนวนคน หากใครมีรถยนต์ส่วนตัว ขอความกรุณาพาเพื่อนออกไปด้วย)

6. โปรดอยู่ในความสงบ อย่าตื่นตระหนก ความมีสติ และ ความสามัคคีของพวกเราชาว ม.รังสิต จะร่วมมือกันฝ่าฟัน และ เอาชนะวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

ประกาศ ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2554

ภาพที่ ๔ แถลงการณ์รับมือน้ำท่วมฉบับที่ ๑

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๔ ผู้นำรัฐบาล ผู้บัญชาการทหารบก ผู้นำฝ่ายค้าน ผู้ว่ากทม. มาดูแนวคันกั้นน้ำเพราะเมืองเอกเป็นด่านสำคัญที่กั้นน้ำหลาก

ภาพที่ ๕ ผู้นำรัฐบาล ผู้บัญชาการทหารบก ผู้นำฝ่ายค้าน ผู้ว่ากทม. มาดูแนวคันกั้นน้ำเมืองเอก

๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๔ เวลาตี ๔ มีคำเตือนว่า คันกั้นน้ำคลองประปาแตก หลังจากนั้นไม่นาน น้ำทะลักเข้าสู่สรงประภา ดอนเมือง วัดนาวง และเมืองเอก

๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยประกาศเตือนและอพยพนักศึกษา

๒๓ ตุลาคม ๒๕๕๔ เวลาตี ๓ น้ำที่เอ่อเริ่มทะลักเข้าหมู่บ้านเมืองเอกโครงการ ๓, ๕ และ ๖

๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยรังสิต กลายเป็นเกาะถูกล้อมไปด้วยน้ำ มีการอพยพคนในหมู่บ้านออกจากพื้นที่

ภาพที่ ๖ น้ำเริ่มเข้าท่วมมหาวิทยาลัยรังสิต

๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๔ ศปภ.และ กทม. เกณฑ์ทหารนับพันเพื่อกู้แนวกั้นน้ำด้านหลังมหาวิทยาลัยรังสิต (คลองรังสิต-หลักหก)

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ หมู่บ้านเมืองเอกและมหาวิทยาลัยรังสิตถูกน้ำตลบหลังเข้าท่วมสูงกว่า 3 เมตร

ภาพที่ ๗ น้ำเข้าท่วมมหาวิทยาลัยรังสิตระดับสูงสุด

ภาพที่ ๘ น้ำท่วมบริเวณอาคารหอสมุด

ในยามทุกข์เช่นนี้ ก็ยังมีประโยคขำๆ ว่า “วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ น้องน้ำ เด็กเรียนเก่ง ได้เข้าทุกมหาวิทยาลัย ทั้ง ม.ธรรมศาสตร์ ม.กรุงเทพ ม.ศิลปากร ม.รังสิต และวันนี้เข้า ม.เกษตรศาสตร์”

การเตรียมการก่อนน้ำท่วม

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยได้ออกแถลงการณ์รับมือน้ำท่วม ฉบับที่ ๑ หลังจากประตูระบายน้ำคลองบ้านพร้าวพัง แต่แนวคลองรังสิตยังแข็งแรงรับมือได้ ให้มีการเตรียมยกของขึ้นที่สูง ในวันนั้น เป็นวันสุดท้ายของการสอบปลายภาคที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อทบทวนสถานการณ์หลังการสอบเสร็จสิ้น ในตอนเย็นของวันที่ ๑๒ ตุลาคม สำนักหอสมุดได้ตัดสินใจประกาศปิดบริการห้องสมุด มีการติดประกาศที่หน้าอาคาร ออกข่าวผ่านเว็บไซต์

และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ที่จริงการปิดบริการระหว่างภาคต้องเริ่มตั้งแต่ ๑๕ ตุลาคม เป็นต้นไป)

ในการเตรียมการรับมือน้ำท่วม แม้ห้องสมุดจะอยู่ชั้น ๒ ขึ้นไป แต่บุคลากรได้ร่วมกันยกอุปกรณ์สำคัญขึ้นที่สูง ถอดสายไฟเครื่องคอมพิวเตอร์ออก ปิดระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ดึงลิฟต์ขึ้นไปอยู่ชั้นสูง และก่อนออกจากอาคารได้ยกคัตเอาท์ตัดไฟฟ้าทุกชั้น

การดำเนินการระหว่างน้ำท่วม

หลังจากมหาวิทยาลัยถูกน้ำท่วมเต็มพื้นที่ ในวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ และมีแนวโน้มว่าจะท่วมเป็นระยะเวลานาน ในวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์ อธิการบดี ได้เรียกประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อวางแผนกอบกู้และฟื้นฟูมหาวิทยาลัย ที่ศูนย์ศึกษาสาทรธานี อาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ถนนสาทร ประเด็นที่สำคัญคือ กำหนดการเปิดภาคเรียนที่ ๒/๒๕๕๔ และการจัดการเรียนการสอน การสำรวจความเสียหายเบื้องต้น ซึ่งในขณะนั้นน้ำยังไม่มีทีท่าว่าจะลด การตั้งสำนักงานชั่วคราวเพื่อการบริหารงานด้านการเงินและสารบรรณของมหาวิทยาลัย ณ ศูนย์ศึกษาสาทรธานี เป็นต้น

ผู้บริหารสำนักหอสมุดและบรรณารักษ์ จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานอาคาร สำนักงานรักษาความปลอดภัย (ซึ่งรับผิดชอบเวรยามทั่วมหาวิทยาลัยขณะน้ำท่วม) ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานทะเบียน สำนักงานประชาสัมพันธ์ คณาจารย์และนักศึกษา โดยใช้วิธีการสื่อสารทุกรูปแบบ ใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น การคืนหนังสือเกินกำหนดไม่คิดค่าปรับ ฯลฯ มีบริการตอบคำถามผ่านอีเมล์ และที่สำคัญ คือ ได้การจัดทำหน้าจอ (Interface) ชั่วคราวในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ และวางไว้ที่ เฟสบุ๊ค ของสำนักหอสมุด โดยสถานการณ์ในขณะนั้น ทั่วบริเวณมหาวิทยาลัยมีการตัดไฟฟ้าแล้ว และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยได้ถูกหยุดให้บริการแล้วเช่นเดียวกัน

ภาพที่ ๙ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Facebook

การดำเนินการเมื่อเริ่มกอบกู้ขณะน้ำเริ่มลด

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ น้ำเริ่มลดลง และมหาวิทยาลัยเริ่มวางแผนสูบน้ำออกจากมหาวิทยาลัย

ภาพที่ ๑๐ การสูบน้ำออกหลังจากน้ำเริ่มลด

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ช่วงเช้า รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เรียกประชุมกรรมการวิชาการ ที่ศูนย์ศึกษาสาทรธานี เพื่อกำหนดปฏิทินการศึกษาใหม่ โดยกำหนดให้เริ่มเปิดหลังเทศกาลปีใหม่

ในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน วันเดียวกันในช่วงบ่าย ที่ศูนย์ศึกษาสาทรธานี ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเชิญประชุมผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนเตรียมการบริการห้องสมุดขณะกอบกู้และหลังกอบกู้เสร็จแล้ว โดยแบ่งเป็นประเด็นต่อไปนี้

ประเด็นที่ ๑ งานเฉพาะหน้า

๑.๑ แม้น้ำลด แต่ไฟฟ้ายังไม่มา

มหาวิทยาลัยถูกน้ำท่วมและหม้อแปลงทุกอาคารเสียหาย ยกเว้นอาคาร Digital Multimedia เมื่อน้ำเริ่มลดในช่วงกลางเดือนพฤศจิกายน ฝ่ายเทคโนโลยีและสำนักงานอาคารฯ ได้ต่อไฟฟ้ามาเลี้ยงระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่อาคารอาทิตย์อุไรรัตน์ ซึ่งเป็นอาคารศูนย์กลางการบริหาร เพื่อให้สามารถเปิดระบบสารสนเทศที่สำคัญต่างๆ เช่น ระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ระบบทะเบียน ระบบการเงินงบประมาณ ระบบเงินเดือน แต่ระบบบริหารห้องสมุดอัตโนมัติและเว็บไซต์ของหอสมุดไม่ได้อยู่ที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลางของมหาวิทยาลัย ดังนั้น แม้น้ำจะลดแล้ว ก็ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ และไม่สามารถเปิดใช้งานระบบต่างๆ ของหอสมุดได้

ในประเด็นนี้ ที่ประชุมผู้บริหารหอสมุดและบรรณารักษ์ ได้พิจารณาและตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้มีบริการห้องสมุดแก่นักศึกษาและคณาจารย์ใช้ได้ ดังนี้

- เปิดเว็บไซต์ชั่วคราว และเช่าพื้นที่จากบริการ Web Hosting เพื่อให้มีหน้าจอติดต่อกับผู้ใช้บริการได้ บนหน้าเว็บไซต์ชั่วคราวนี้จะมีข้อมูลเหมือนเว็บไซต์หลัก ในส่วนการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ซึ่งมีปัญหาเรื่อง IP Address จึงต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์และตัวแทนฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ในการขอให้กำหนด login-password ให้เป็นกรณีพิเศษในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์นอก IP Address

ภาพที่ ๑๑ หน้าเว็บไซต์ชั่วคราว สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
Log in และ password ชั่วคราวออกให้โดยสำนักพิมพ์เฉพาะช่วงอุทกภัย

- ผู้บริหารหอสมุดใช้ช่องทางอีเมล์ของกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวต่างๆ ไปยังผู้บริหารระดับสูง คณบดี ผู้อำนวยการ เพื่อแจ้งว่า แม้น้ำจะยังไม่ลด แต่สำนักหอสมุดมีเว็บไซต์และมีบริการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้ได้

-แจ้ง URL ของเว็บไซต์หอสมุดชั่วคราวนี้ให้กับผู้ดูแลเว็บไซต์และฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อทำเชื่อมโยงกับเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย (ซึ่งทราบภายหลังว่า จำต้องใช้บริการเว็บโฮสติ้งชั่วคราวเช่นกัน) และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

๑.๒ การสำรวจความเสียหาย การประกันภัย

หลังน้ำลดต้นเดือนธันวาคม ทีมผู้บริหารสำนักหอสมุดเข้าพื้นที่มหาวิทยาลัย เพื่อสำรวจความเสียหายของอาคารและหน่วยงาน ดังมีรายการดังนี้

- โต๊ะเก้าอี้บริเวณ Study area ชั้นล่าง
- ตู้รับคืนหนังสือ ๒ จุด ซึ่งตั้งอยู่ที่อาคาร ๒ และ ๕ ซึ่งมีหนังสือในตู้จำนวนหนึ่งเสียหาย
- หนังสือบางส่วนอยู่ในความครอบครองของอาจารย์ซึ่งยืมไปจากห้องสมุด และทิ้งไว้ที่ห้องทำงาน
- ประตูทางขึ้นและทางเข้า เสียหาย เพราะถูกงัดโดยเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเพื่อเข้าพื้นที่

ภาพที่ ๑๒ โต๊ะเก้าอี้บริเวณ Study area ชั้นล่างที่ได้รับความเสียหาย

ภาพที่ ๑๓ หนังสือบางส่วนที่ได้รับความเสียหาย

๑.๓ เมื่อไฟฟ้าใช้ได้

เมื่อไฟฟ้าและสาธารณูปโภคกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ได้ดำเนินการต่อไปนี้

- ดำเนินการเรียกบริษัทบำรุงรักษาลิฟต์มาตรวจสอบลิฟต์
- เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและทดสอบระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- เปิดเครื่องแม่ข่ายของเว็บไซต์ห้องสมุดและหอจดหมายเหตุ ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูล

- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์หลักทั้งหมดใช้งานได้อย่างเสถียร จึงดำเนินการถอดเว็บไซต์ชั่วคราวออก อัพโหลดเว็บไซต์หลักขึ้นให้บริการเช่นเดิม

- ทำความสะอาดอาคารหอสมุดและพื้นที่โดยรอบอาคารจำนวน ๒ ครั้ง ในวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ และ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๕

ภาพที่ ๑๔ การทำความสะอาดครั้งแรกหลังน้ำลด วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๔

ภาพที่ ๑๕ การทำความสะอาดครั้งที่สอง วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๕

ประเด็นที่ ๒ ปัญหาและงานที่ต้องดำเนินงานระยะสั้น

- การดำเนินการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูลสำหรับปี ๒๕๕๕ ให้แล้วเสร็จ

- ปรับการบริการให้สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษา ภาค ๒/๒๕๕๔ เช่น กำหนดการยืม-คืน)

- เพิ่มระยะเวลาการเปิดบริการภาคพิเศษในวันเสาร์ อาทิตย์ จาก ๑๗.๐๐ น. เป็นถึง ๒๑.๐๐ น. ด้วยเหตุผล ๒ ประการ ได้แก่ ๑. หลังน้ำลด พื้นที่บริเวณสำหรับการทำการบ้านและศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษาลดลง เนื่องด้วยบริเวณชั้น ๑ ของทุกอาคารยังไม่สะอาดเพียงพอ ๒. มีการจัดการเรียนการสอนในวันเสาร์ อาทิตย์มากขึ้น

ประเด็นที่ ๓ ระยะยาว/แผนบริหารความเสี่ยง

พิบัติภัยจากน้ำท่วมในครั้งนี้ ทำให้สำนักหอสมุดได้ทบทวนเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ และการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** หลังจากน้ำลด ระบบห้องสมุดเป็นระบบใหญ่ระบบสุดท้ายที่เปิดทำงานได้ เพราะระบบสำคัญอื่นๆ นั้นอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของมหาวิทยาลัยทั้งหมด รวมทั้งเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดก็เก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของหอสมุดเอง ซึ่งในเรื่องนี้ จำเป็นต้องทบทวนนโยบายการบริหารว่าแบบใดเหมาะสม Centralize vs Decentralize นโยบายและขั้นตอนการทำ Data Back up and Inventory Policy ต้องกำหนดใหม่ และ การศึกษาเรื่อง Cloud Technology and service เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อสามารถเตรียมการรับมือกับพิบัติภัยได้ในอนาคต

- **ความเสี่ยงด้านการให้บริการ** หากระบบส่วนกลางหยุดชะงักด้วยสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง สำนักหอสมุดจะต้องทำอย่างไร จึงจะทำให้การบริการยังมีต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก ต้องศึกษาเรื่อง Business Continuity Plan and Management เพื่อพัฒนาแผนรับมือและรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

- **ความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่** การจัดวางพื้นที่บริการเพื่อลดความเสี่ยง และสะดวกในการเคลื่อนย้ายในอนาคต

บทส่งท้าย

มหาอุทกภัย ๒๕๕๔ ที่มหาวิทยาลัยรังสิตได้ประสบนั้น ทำให้เราได้รับบทเรียนมากมาย ทั้งการร่วมมือร่วมใจกันของผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในการป้องกันและสุดท้ายร่วมกันกอบกู้ สำหรับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต เป็นโอกาสให้บุคลากรทั้งหมดได้ร่วมมือร่วมใจกันคิดหาหนทางในการทำให้ผู้ใช้ยังสามารถใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ได้แม้ในยามที่มหาวิทยาลัยยังประสบ

ภาวะน้ำท่วมและไม่มีไฟฟ้าใช้ ทำให้เราได้เรียนรู้หลักการบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Management) โดยไม่คาดคิด และที่สำคัญ ได้เห็นประโยชน์อย่างชัดเจนของการมีบริการห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) และตระหนักในแนวโน้มและบทบาทของ Cloud Technology and Services ด้วยตนเอง

นอกจากนี้ วิกฤติครั้งนี้ทำให้เราทราบว่า เรามีกัลยาณมิตรที่พร้อมช่วยเหลือสนับสนุน ข้าพเจ้าในนามสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ขอกล่าวคำขอบคุณสำนักพิมพ์ทุกแห่งและตัวแทนการบอกรับโดยเฉพาะ บริษัทบุ๊คโปรโมชั่น และ EBSCO ที่เห็นชอบให้มีการกำหนด login และ password ชั่วคราวให้เป็นกรณีพิเศษเพื่อการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้ในช่วงเกิดอุทกภัย ทำให้นักศึกษาและคณาจารย์ยังสามารถค้นคว้าหาข้อมูลและทำวิจัยได้จากทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ชั่วคราวของเรา

ขอขอบคุณสำนักพิมพ์ Wiley ที่ยังคงคิดราคาค่าบอกรับวารสารและฐานข้อมูลออนไลน์ในปี ๒๕๕๕ เท่าราคาเดิมของปี ๒๕๕๔

ขอขอบคุณบริษัท 3M ที่มอบผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดให้กับหอสมุด

ขอขอบคุณบริษัทลิบเน็ทส์ที่ช่วยดูแลการเปิดใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติหลังจากไฟฟ้าใช้การได้ รวมทั้งยังมาช่วยพวกเราทำความสะอาดใหญ่

และอีกหลายๆ หน่วยงานและหลายฝ่ายที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีคำกล่าวไว้ว่า **“เราจะเห็นมิตรแท้ ก็ในยามยาก”** นั้น พวกเราล้วนได้ตระหนักว่าเป็นความจริง

บรรณานุกรม

ความหวังที่รอคอย วางแผนระดมกำลังสูบน้ำออกจากเมืองเอก. **สารรังสิต.** [ออนไลน์]. 16, 192 (มกราคม 2555) : 7. แหล่งที่มา : http://www2.rsu.ac.th/files/Sarnrangsit/January2012.pdf. (20 มีนาคม 2555)

คืนสีสัน คืนชีวิตใหม่ 15 ธันวาคม 2554-ปัจจุบัน. **สารรังสิต.** [ออนไลน์]. 16,192 (มกราคม 2555) : 8. แหล่งที่มา : http://www2.rsu.ac.th/files/Sarnrangsit/January2012.pdf. (20 มีนาคม 2555)

วางแผนสู้...รวมพลังจิตอาสา มวลน้ำเหนือปะทะมวลน้ำใจ 5 กันยายน - 24 ตุลาคม 2554. **สารรังสิต.** [ออนไลน์]. 16, 192 (มกราคม 2555) : 2-4. แหล่งที่มา : http://www2.rsu.ac.th/files/Sarnrangsit/January2012.pdf. (20 มีนาคม 2555)

สำนักงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรังสิต. **อัลบั้มภาพมหาอุทกภัย ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยรังสิต.** ปทุมธานี : สำนักงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2555

เสียเมือง (เอก) 25 ตุลาคม - 14 ธันวาคม 2554. **สารรังสิต.** [ออนไลน์]. 16, 192 (มกราคม 2555) : 5-6. แหล่งที่มา : http://www2.rsu.ac.th/files/Sarnrangsit/January2012.pdf. (20 มีนาคม 2555)

ประสบการณ์ในการบริหารจัดการห้องสมุดในยามวิกฤต

วีระเกียรติ พงษ์เภตรา *

ในช่วงชีวิตหนึ่งของคนเรามีเหตุการณ์ที่บันทึกเป็นประวัติศาสตร์ได้สักครั้งหนึ่งก็มากพอแล้ว แต่ช่วงชีวิตเราในยุคร่วมสมัยตอนนี้กลับมีเหตุการณ์ที่ต้องบันทึกไว้เป็นประวัติศาสตร์มากมาย นับตั้งแต่เรื่องการเมืองที่มีการปฏิวัติเปลี่ยนขั้วอำนาจกันให้วุ่นวาย เรื่องเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในยุคแรกกลายมาเป็นแท็บเล็ต จากที่ใช้โทรศัพท์บ้านกลายเป็นโทรศัพท์มือถือ (และจะกลายเป็น 3G ในอีกไม่กี่วัน) ก็เกิดขึ้นในยุคเรา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว Tsunami ทั้งในไทย และที่ญี่ปุ่นจนนำมาซึ่งการระเบิดของเตาปฏิกรณ์นิวเคลียร์ การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งหมดที่กล่าวมา มันอาจไม่ใช่ครั้งแรกที่เกิดขึ้น เพราะในอดีตเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้วก็ผ่านไปไม่สงผลกระทบโดยตรงต่อห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดเองก็อยู่ในฐานะเพียงผู้รับข่าวสารเท่านั้น ไม่ได้ต้องตกอยู่ในฐานะผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงมาก่อน แต่เนื่องด้วยความที่เป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกทั้งใบเล็กลงทุกอย่างเกี่ยวเนื่องกันไปหมดในทุกวันนี้ไม่มีเรื่องใดมันไกลตัวเราอีกต่อไปแล้ว ทั้งนี้จะขอยกเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดและบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด มีส่วนร่วมอยู่ด้วย มาเล่าสู่กันฟังซึ่งเป็นเรื่องที่ห้องสมุดได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนไหวทางการเมืองที่ไม่ได้มาในรูปแบบของนโยบาย หรือการจัดการด้านงบประมาณซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรง แต่เป็นเหตุจราจลทางการเมืองที่ได้สร้างความเสียหายต่อห้องสมุด TK Park ชนิดที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อน และอีกเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งที่ผ่านมาซึ่งถูกบันทึกว่าได้สร้างความเสียหายให้กับประเทศชาติใหญ่หลวงมากที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ชาติไทย

* ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด

การเมืองกับห้องสมุด TK Park

TK Park เป็นห้องสมุดภายใต้กำกับของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ที่เปิดให้บริการประชาชนทั่วไปสามารถสมัครเป็นสมาชิกเพื่ออ่านและยืมสื่อต่างๆ ได้ ปัจจุบันตั้งอยู่บนห้างสรรพสินค้า Central World ชั้น 8 เวลาทำการ วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 10.00-20.00 น. หยุดวันจันทร์ บริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด เป็นผู้ติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2548 พร้อมด้วยระบบให้บริการยืม-คืนอัตโนมัติ เต็มรูปแบบรวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลสมาชิก และการเงินเข้ากับระบบฐานข้อมูลสมาชิกและฐานบัญชีของห้องสมุดด้วย ระบบทำงานร่วมกับห้องสมุด TK Park ที่จังหวัดยะลา โดยมีเครื่องแม่ข่ายติดตั้งอยู่ที่ห้าง Central World กรุงเทพฯ

(Libraryhub, http://www.libraryhub.in.th/2010/06/02/photo-for-memorial-in-tk-park/ , 10 มีนาคม 2555)

ในช่วงที่กรุงเทพฯ เกิดการชุมนุมประท้วงปิดถนนราชประสงค์ซึ่งเป็นที่ตั้งของห้าง Central World ในช่วงแรกที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและพนักงานของห้างยังสามารถเข้าไปทำงานในห้างได้อยู่นั้น ทางบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด ได้ติดตามและประเมินสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาเพราะ TK Park เป็นหนึ่งในลูกค้าของบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด ซึ่งบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในหลายเรื่องทั้งถามถึงสถานการณ์ภายใน การเดินทางเข้า-ออก แผนในการปิดให้บริการและรวมถึงเรื่องการสำรองข้อมูล ที่ต้องดำเนินการเป็นปกติอยู่แล้ว ให้เพิ่มความถี่และระมัดระวังเพิ่มขึ้นอีก โดยเจ้าหน้าที่ของทางบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด เข้าดำเนินการบำรุงรักษาแบบ Onsite Service อยู่ตามสัญญา จนกระทั่งได้รับ

ข่าวว่าห้างสรรพสินค้า Central World ซึ่งเจ้าของพื้นที่จะปิดให้บริการ และไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่มีส่วนในการรักษาความปลอดภัยเข้า-ออก จึงได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอีกครั้งให้ทำการสำรองข้อมูลออกโดยใส่ External Hard disk ออกมา และแล้วก็เกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นที่ห้างสรรพสินค้า Central World แต่อยู่คนละฝั่งกับห้องสมุด TK Park ภายหลังเหตุเพลิงไหม้แล้วระยะหนึ่ง บริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด จึงได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้เข้าไปร่วมสำรวจพื้นที่ พบว่าส่วนของห้องสมุด TK Park ไม่ได้รับความเสียหายจากเพลิงที่ไหม้ แต่ควันทั้งหมดที่เกิดจากไฟไหม้ภายในห้างลอยขึ้นที่สูงรวมถึงสถานที่ตั้งของ TK Park ที่อยู่ชั้น 8 ด้วย เมื่อหัวฉีดน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler) ทำงานทำให้เขม่าทั้งหมดตกลงมาพร้อมกับน้ำปกคลุมพื้นที่เกือบทั้งหมดของ TK Park ขอบหนังสือด้านบนส่วนใหญ่กลายเป็นสีดำจากเขม่าควัน บางส่วนเปียกน้ำ แต่ในส่วนของเครื่องแม่ข่ายนั้นติดตั้งอยู่ในตู้ Rack ทำให้ไม่ได้รับความเสียหายจากน้ำ แต่จากการประเมินน่าจะมีเขม่าจากควันเข้าไปภายในตัวเครื่อง บริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด จึงแนะนำว่ายังไม่ควรเปิดเครื่องในทันที ควรให้เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเปิดฝาเครื่องและเป่าฝุ่นทำความสะอาดก่อน (บริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด และเจ้าหน้าที่ TK Park ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีเพราะต้องให้ฝ่ายประเมินความเสียหายเข้าทำการตรวจสอบก่อน) และหลังจากนั้นเมื่อเปิดเครื่องแม่ข่ายก็สามารถทำงานได้เป็นปกติ

(libraryhub, http://www.libraryhub.in.th/2010/06/01/update-status-and-photo-in-tkpark, 10 มีนาคม 2555)

การป้องกันและสำรองข้อมูลถือเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องทำกันเป็นปกติอยู่แล้ว เป็นงานประจำที่ทำกันเหมือนในยามปกติ แต่ในยามวิกฤตผลของงานที่ทำนั้นมันคือทางรอดเดียวที่เรามี ดังเช่นกรณีของ TK Park ถือเป็นเรื่องที่โชคดีมากที่เครื่องแม่ข่ายไม่ได้รับความเสียหายจนใช้งานไม่ได้ แต่ถึงแม้ว่าเครื่องแม่ข่ายจะได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ อย่างไรเสียห้องสมุดก็ยังมีข้อมูลล่าสุดที่ได้ทำการสำรองออกไว้ต่างสถานที่อยู่ สิ่งที่ต้องทำก็เพียงให้บริษัทติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ใหม่และทำการ Restore Data กลับเข้าสู่ระบบ ระบบงานต่างๆ ก็จะสามารถกลับมาทำงานได้อีกครั้ง ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดของระบบงาน (ซึ่งไม่เฉพาะระบบห้องสมุดอัตโนมัติเท่านั้น) คือข้อมูล (Data) เพราะเป็นสิ่งที่ห้องสมุดใช้ประโยชน์มากที่สุด โปรแกรมระบบงานต่างๆ เป็นเพียงทางผ่าน เป็นเพียงเครื่องมือในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลเท่านั้น บรรณานุกรมที่บรรณารักษ์บันทึกมาตั้งแต่เปิดห้องสมุดวันแรกจนถึงปัจจุบัน รายชื่อสมาชิกคนแรกจนถึงคนสุดท้าย ข้อมูลการยืมการคืนสิ่งเหล่านี้ต่างหากเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

(libraryhub, http://www.libraryhub.in.th/2010/06/01/update- status-and-photo-in-tkpark/, 10 มีนาคม 2555)

น้ำท่วมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีห้องสมุดใหญ่อยู่สองที่คือสำนักหอสมุดกลาง ท่าพระจันทร์ และสำนักหอสมุด ศูนย์รังสิต ไม่นับรวมห้องสมุดตามคณะอีกประมาณ 10 กว่าแห่ง ทุกห้องสมุดสามารถยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศข้ามกันได้ และทุกแห่งใช้โปรแกรม

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกัน โดยมีเครื่องแม่ข่ายตั้งอยู่ที่สำนักหอสมุดกลางท่าพระจันทร์

ในช่วงน้ำท่วมใหญ่ปี พ.ศ. 2554 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตได้รับผลกระทบด้วย โดยน้ำเข้าท่วมสำนักหอสมุดบริเวณชั้น 1 ทั้งหมดส่งผลให้หนังสือและคอมพิวเตอร์ส่วนหนึ่งเสียหาย แต่ไม่กระทบต่อโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพราะเครื่องแม่ข่ายที่ติดตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ ทำให้นักศึกษา สมาชิกทั้งหมดยังสามารถสืบค้นยืมคืนได้ ณ ห้องสมุดอื่นๆ ที่ยังเปิดให้บริการอยู่ที่ท่าพระจันทร์ เมื่อน้ำลดกลับเข้าสู่สภาวะปกติแล้ว มหาวิทยาลัยเพียงซ่อมแซมระบบเครือข่ายของสำนักหอสมุด ศูนย์รังสิต และติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เข้าไป ก็สามารถใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ทันที

(http://www.forum.munkonggadget.com/detail.php?id=62744, 10 มีนาคม 2555)

กรณีน้ำท่วมใหญ่ปี 2554 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในประเทศ และมีความคิดในการติดตั้งโปรแกรมระบบงานต่างๆ ไว้บนระบบเครือข่าย Internet (Cloud System) รวมถึงโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติด้วย (ปัจจุบันผู้พัฒนาชั้นนำระดับสากลได้ออกผลิตภัณฑ์

เพื่อรองรับเทคโนโลยี Cloud System แล้ว) เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อเครื่องแม่ข่าย รวมถึงลดงบประมาณในการจัดหา การดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ลดสถานที่ในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายลง แต่ก่อนที่จะใช้เทคโนโลยีนี้ในประเทศไทยคงต้องปรับกระบวนการทำงานและวิธีคิดกันอีกพักใหญ่ทีเดียว ส่วนระบบที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้งานอยู่ไม่ใช้ Cloud System แต่เป็นเพียงการรวมศูนย์ กล่าวคือห้องสมุดสาขาหรือวิทยาเขตแต่ละแห่งไม่ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ต้องได้รับการดูแลและติดตั้งเป็นพิเศษกว่าคอมพิวเตอร์ทั่วไป ทำให้การดูแลบำรุงรักษา การ Upgrade การรักษาความปลอดภัยต่างๆ ทำได้จากส่วนกลางรวมถึงการสำรองข้อมูลด้วย

ด้วยวิธีการเดียวกันนี้สามารถใช้ได้กับทุกหน่วยงานที่มีห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดย่อย เช่นมหาวิทยาลัย หรือกระทรวงต่างๆ ที่มีกรมในสังกัดอยู่หลายกรม แทนที่ทุกกรม ทุกคณะ ทุกห้องสมุดจะต้องมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์แยกกัน ก็ติดตั้งระบบหลักเพียงระบบเดียวที่ห้องสมุดหลัก ดังเช่นกับที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และที่กระทรวงยุติธรรมที่บริษัทเป็นผู้ติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้โดยเครื่องแม่ข่ายอยู่ที่ศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะและเปิดให้บริการกับห้องสมุดของกรมต่างๆ ในสังกัดกว่า 11 กรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติแต่ละโปรแกรมด้วยว่าสามารถรองรับการทำงานในลักษณะนี้ได้หรือไม่

การบริหารจัดการในยามวิกฤตนอกเหนือจากการการสำรองข้อมูลแล้ว ยังมีเรื่องที่ต้องคิดต้องทำอีกหลายเรื่องซึ่งน่าจะพอสรุปได้จากทั้งสองเหตุการณ์ที่กล่าวมาดังนี้

1. การเฝ้าระวังเหตุวิกฤกต จากการประชุมในวาระปกติควรเปิดให้มีการเสนอถึงวิกฤตต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อห้องสมุดได้ ทั้งวิกฤตที่อาจเกิดจากการกระทำของคนและวิกฤตที่อาจเกิดจากภัยธรรมชาติ โดยไม่มองข้าม และหรือประเมินว่าเป็นเรื่องไกลตัวอีกต่อไป

2. ประเมินเหตุวิกฤต ควรอย่างยิ่งที่จะต้องประเมินว่าวิกฤตนั้นๆ อาจสร้างความเสียหายต่อห้องสมุดได้ในระดับสูง และการป้องกันไว้ก่อนถือเป็นทางเลือกที่ปลอดภัยที่สุด แม้นเหตุวิกฤตนั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดก็ตาม

3. มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3.1 ลำดับขั้นตอนก่อนหลังเมื่อต้องปรับโหมดเข้าสู่การรับมือกับวิกฤต เช่น

ก. การประกาศปิดห้องสมุด

ข. สำรองข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ

ค. เคลื่อนย้ายอุปกรณ์สำคัญๆ ไปอยู่ในที่ปลอดภัยเช่น ย้ายหนังสือขึ้นที่สูงเช่นในกรณีน้ำท่วมเหมือนกับที่หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ท่าพระจันทร์ได้ขออาสานิสิตช่วยขนย้ายหนังสือจากชั้นใต้ดินขึ้นสู่ชั้นบน หรือนำข้อมูลที่สำรองไว้ไปเก็บรักษาไว้ยังสถานที่อื่นที่ปลอดภัยกว่าดังเช่นกรณีของ TK Park

ง. วิธีการปิดระบบงานคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่อาจจะไม่สามารถกลับเข้ามายังห้องสมุดอีกได้ ในยามวิกฤตเราไม่อาจประเมินได้ว่าไฟฟ้าจะดับเมื่อไร และนานเท่าไร ดังนั้นอุปกรณ์จ่ายไฟฟ้าสำรองให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายควรมีระบบ Automatic Shutdown เมื่อไฟสำรองเหลือต่ำกว่าที่กำหนด หรือหาช่องทาง Remote จากภายนอกเข้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อตรวจเช็คการทำงานหรือ Shutdown

3.2 สื่อสารสร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานให้เข้าใจถึงสถานการณ์ที่ห้องสมุดต้องเผชิญ

3.3 มอบหมายภาระงานให้เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ ให้ชัดเจนว่าใครต้องทำอะไร รับผิดชอบในส่วนไหน

3.4 สร้างเครือข่ายการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงานต่างๆ ว่าในแต่ละส่วนงานใครจะเป็นผู้แทนติดต่อกับส่วนงานอื่นๆ และติดต่อกันได้อย่างไร ด้วยวิธีใด

3.5 แสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งต่างๆ เช่นองค์กรรัฐที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ หรือองค์กรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด

4. ตรวจสอบแผนการปฏิบัติงาน หลังการสร้างแผนการปฏิบัติและมอบหมายภาระหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่แล้วต้องทดสอบว่าแผนทั้งหมดสามารถดำเนินงานได้จริงหรือไม่ และต้องปรับปรุงส่วนไหนหรือไม่

จากการดำเนินการทั้งหมดที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าสามารถดำเนินการไว้ได้ก่อนตั้งแต่ยังไม่เกิดวิกฤต เพียงแต่ในภาวะปกติเราอาจละเลยที่จะกล่าวถึงเรื่องเหล่านี้ แต่อย่างน้อยที่สุดวันนี้ทุกห้องสมุดก็ควรมีแผนแม่บทสำหรับเตรียมการรับมือกับวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้แล้ว และควรมีการหยิบยกขึ้นมาทบทวนแก้ไขปรับปรุงกันเป็นประจำเพื่อให้สอดคล้องเข้ากับการดำเนินงานของห้องสมุดที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในยามวิกฤตเราทุกคนสามารถเลือกได้ว่า เราจะผ่านวิกฤตที่ถูกบันทึกเป็นประวัติศาสตรโดยเป็นผู้ร่วมในเหตุการณ์หรือเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้าย

บรรณานุกรม

ภาพน้ำท่วมที่ธรรมศาสตร์ รังสิต. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : http://www.forum.munkonggadge.com/detail.php?id=62744. (10 มีนาคม 2555)

libraryhub. **ภาพความทรงจำดีๆ ณ ห้องสมุด TK park.** [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : http://www.libraryhub.in.th/2010/06/02/photo-for-memorial-in-tk-park/.(10 มีนาคม 2555)

_____. Update **สถานการณ์ล่าสุดของห้องสมุด TK Park.** [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : http://www.libraryhub.in.th/2010/06/01/update-status-and-photo-in-tkpark/. (10 มีนาคม 2555)