

ประสบการณ์ในการบริหารจัดการห้องสมุดในยามวิกฤต

วีระเกียรติ พงษ์เกตุรา *

ในช่วงชีวิตหนึ่งของคนเรามีเหตุการณ์ที่บันทึกเป็นประวัติศาสตร์ได้สักครั้งหนึ่งก็มากพอแล้ว แต่ช่วงชีวิตเราในยุคร่วมสมัยตอนนี้กลับมีเหตุการณ์ที่ต้องบันทึกไว้เป็นประวัติศาสตร์มากมาย นับตั้งแต่เรื่องการเมืองที่มีการปฏิบัติเปลี่ยนชั่วอานาจนันให้นวนายเรื่องเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในยุคแรกกลายมาเป็นแท็บเล็ต จากที่ใช้โทรศัพท์บ้านกลายเป็นโทรศัพท์มือถือ (และจะกลายเป็น 3G ในอีกไม่กี่วัน) ก็เกิดขึ้นในยุคเรา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว Tsunami ทั้งในไทย และที่ญี่ปุ่นจนนำมาซึ่งการระเบิดของเตาปฏิกรณ์นิวเคลียร์ การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งหมดที่กล่าวมา มันอาจไม่ใช่ครั้งแรกที่เกิดขึ้น เพราะในอดีตเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้วก็ผ่านไปไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดเองก็อยู่ในฐานะเพียงผู้รับข่าวสารเท่านั้น ไม่ได้ต้องตกอยู่ในฐานะผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงมาก่อน แต่เนื่องด้วยความเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกทั้งใบเล็กลงทุกอย่างเกี่ยวเนื่องกันไปหมดในทุกวันนี้ไม่มีเรื่องใดมันไกลตัวเราอีกต่อไปแล้ว ทั้งนี้จะขอยกเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดและบริษัท ลิบเน็ทส์ จำกัด มีส่วนร่วมอยู่ด้วย มาเล่าสู่กันฟังซึ่งเป็นเรื่องที่ห้องสมุดได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนไหวทางการเมืองที่ไม่ได้มาในรูปแบบของนโยบาย หรือการจัดการด้านงบประมาณซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรง แต่เป็นเหตุจลาจลทางการเมืองที่ได้สร้างความเสียหายต่อห้องสมุด TK Park ชนิดที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อน และอีกเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งที่ผ่านมามาซึ่งถูกบันทึกว่าได้สร้างความเสียหายให้กับประเทศชาติใหญ่หลวงมากที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ชาติไทย

* 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 ในช่วงแรกที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและพนักงานของห้างยังสามารถเข้าไปทำงานในห้างได้นั้น 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 ลิบเน็ตส์ จำกัด จึงได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้เข้าไปร่วมสำรวจพื้นที่ พบว่าส่วนของห้องสมุด TK Park ไม่ได้ได้รับความเสียหายจากเพลิงไหม้ แต่ควันทั้งหมดที่เกิดจากไฟไหม้ภายในห้างลอยขึ้นที่สูงรวมถึงสถานที่ตั้งของ TK Park ที่อยู่ชั้น 8 ด้วย เมื่อหัวฉีดน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler) ทำงานทำให้เขม่าทั้งหมดตกลงมาพร้อมกับน้ำปกคลุมพื้นที่เกือบทั้งหมดของ TK Park ขอบหนังสือด้านบนส่วนใหญ่กลายเป็นสีดำจากเขม่าควัน บางส่วนเปียกน้ำ แต่ในส่วนของเครื่องแม่ข่ายนั้นติดตั้งอยู่ในตู้ Rack ทำให้ไม่ได้รับความเสียหายจากน้ำ แต่จากการประเมินน่าจะมีเขม่าจากควันเข้าไปภายในตัวเครื่อง บริษัท ลิบเน็ตส์ จำกัด จึงแนะนำว่ายังไม่ควรเปิดเครื่องในทันที ควรให้เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเปิดฝาเครื่องและเป่าฝุ่นทำความสะอาดก่อน (บริษัท ลิบเน็ตส์ 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 อย่างไรก็ตามเสียห้องสมุดก็ยังมีข้อมูลล่าสุดที่ได้ทำการสำรองออกไว้ต่างสถานที่อยู่ สิ่งที่ต้องทำก็เพียงให้บริษัทติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ใหม่และทำการ Restore Data กลับเข้าสู่ระบบระบบงานต่างๆ ก็จะสามารถกลับมาทำงานได้อีกครั้ง ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดของระบบงาน (ซึ่งไม่เฉพาะระบบห้องสมุดอัตโนมัติเท่านั้น) คือข้อมูล (Data) เพราะเป็นสิ่งที่ห้องสมุดใช้ประโยชน์มากที่สุด โปรแกรมระบบงานต่างๆ เป็นเพียงทางผ่าน เป็นเพียงเครื่องมือในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลเท่านั้น บรรณารักษ์ที่บรรณารักษ์บัณฑิตมาตั้งแต่เปิดห้องสมุดวันแรกจนถึงปัจจุบัน รายชื่อสมาชิกคนแรกจนถึงคนสุดท้าย ข้อมูลการยืมการคืนสิ่งเหล่านี้ต่างหากเป็นสิ่งสำคัญที่สุด



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

นำท่อมสำนักหอสมุด 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 ก็สามารถใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ทันที



(<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 แต่ก่อนที่จะใช้เทคโนโลยีนี้ในประเทศไทย คงต้องปรับกระบวนการทำงานและวิธีคิดกันอีกสักใหญ่ทีเดียว ส่วนระบบที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้งานอยู่ไม่ใช่ Cloud System แต่เป็นเพียงการรวมศูนย์ กล่าวคือห้องสมุดสาขาหรือวิทยาเขตแต่ละแห่งไม่ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ต้องได้รับการดูแลและติดตั้งเป็นพิเศษกว่าคอมพิวเตอร์ทั่วไป ทำให้การดูแลบำรุงรักษา การ Upgrade การรักษาความปลอดภัยต่างๆ ทำได้จากส่วนกลางรวมถึงการสำรองข้อมูลด้วย

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

การบริหารจัดการในยามวิกฤตนอกเหนือจากการการสำรองข้อมูลแล้ว ยังมีเรื่องที่ต้องคิดถึงทำอีกหลายเรื่องซึ่งน่าจะพอสรุปได้จากทั้งสองเหตุการณ์ที่กล่าวมาดังนี้

1. การเฝ้าระวังเหตุวิกฤต จากการประชุมในวาระปกติควรเปิดให้มีการเสนอถึงวิกฤตต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อห้องสมุดได้ ทั้งวิกฤตที่อาจเกิดจากการกระทำของคน และวิกฤตที่อาจเกิดจากภัยธรรมชาติ โดยไม่มองข้าม และหรือประเมินว่าเป็นเรื่องไกลตัวอีกต่อไป

2. ประเมินเหตุวิกฤต ควรอย่างยิ่งที่จะต้องประเมินว่าวิกฤตนั้นๆ อาจสร้างความเสียหายต่อห้องสมุดได้ในระดับสูง และการป้องกันไว้ก่อนถือเป็นทางเลือกที่ปลอดภัยที่สุด แม้เหตุวิกฤตนั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดก็ตาม

3. มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3.1 ลำดับขั้นตอนก่อนหลังเมื่อต้องปรับโหมดเข้าสู่การรับมือกับวิกฤต เช่น

ก. การประกาศปิดห้องสมุด

ข. สํารองข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ

ค. เคลื่อนย้ายอุปกรณ์สำคัญๆ ไปอยู่ในที่ปลอดภัยเช่น ย้ายหนังสือขึ้นที่สูงเช่นในกรณีน้ำท่วมเหมือนกับที่หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ทำพระจันทร์ได้ขออาสาณิสิตช่วยขนย้ายหนังสือจากชั้นใต้ดินขึ้นสู่ชั้นบน หรือนำข้อมูลที่สำรองไว้ไปเก็บรักษาไว้ยังสถานที่อื่นที่ปลอดภัยกว่าดังเช่นกรณีของ TK Park

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

3.2 สื่อสารสร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานให้เข้าใจถึงสถานการณ์ที่ห้องสมุดต้องเผชิญ

3.3 มอบหมายภาระงานให้เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ ให้ชัดเจนว่าใครต้องทำอะไรรับผิดชอบในส่วนไหน

3.4 สร้างเครือข่ายการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงานต่างๆ ว่าในแต่ละส่วนงานใครจะเป็นผู้แทนติดต่อกับส่วนงานอื่นๆ และติดต่อกันได้อย่างไร ด้วยวิธีใด

3.5 แสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งต่างๆ เช่นองค์กรรัฐที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ หรือองค์กรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด

4. ตรวจสอบแผนการปฏิบัติงาน หลังการสร้างแผนการปฏิบัติและมอบหมายภาระหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่แล้วต้องทดสอบว่าแผนทั้งหมดสามารถดำเนินงานได้จริงหรือไม่ และต้องปรับปรุงส่วนไหนหรือไม่

จากการดำเนินการทั้งหมดที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าสามารถดำเนินการไว้ได้ก่อนตั้งแต่ยังไม่เกิดวิกฤต เพียงแต่ในภาวะปกติเราอาจจะเลยที่จะกล่าวถึงเรื่องเหล่านี้ แต่อย่างน้อยที่สุดวันนี้ทุกห้องสมุดก็ควรมีแผนแม่บทสำหรับเตรียมการรับมือกับวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้แล้ว และควรมีการหยิบยกขึ้นมาทบทวนแก้ไขปรับปรุงกันเป็นประจำเพื่อให้สอดคล้องเข้ากับการดำเนินงานของห้องสมุดที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในยามวิกฤตเราทุกคนสามารถเลือกได้ว่าเราจะผ่านวิกฤตที่ถูกบันทึกเป็นประวัติศาสตร์โดยเป็นผู้ร่วมในเหตุการณ์หรือเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้าย

บรรณานุกรม

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

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

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