

การจัดการความรู้ (KM) เรื่อง

บริการออนไลน์ต้านภัย โควิด-๑๙:MCU Library service during COVID-19 restrictions ของส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล

องค์การอนามัยโลก ประกาศให้โควิด-๑๙ เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ โดย **เทดรอส อัดโนม เกเบเรเยซุส** ผู้อำนวยการใหญ่การองค์การอนามัยโลก ได้กล่าวในระหว่างแถลงข่าวเพื่อประกาศ ภาวะดังกล่าวว่า “สถานการณ์ปัจจุบัน ไม่ได้เป็นวิกฤติทางสาธารณสุขเท่านั้น แต่เป็นวิกฤติที่มีผลกระทบต่อทุกคนและทุกที่.....ดังนั้น ทุกฝ่ายต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสู้กับการแพร่ระบาดของไวรัสนี้” ในภาวะเช่นนี้ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เพื่อประกอบการตัดสินใจ การป้องกัน และการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตที่คลาดเคลื่อนจนเกิดความเข้าใจผิด ความกลัวอย่างไม่มีเหตุผล หรือแม้กระทั่งการหยุดพยายามที่จะต่อสู้กับไวรัสนี้ ซึ่งรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนทั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ก็ได้ ดำเนินการเพื่อเฝ้าระวัง ยับยั้ง หยุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ นี้อย่างเคร่งครัด จริงจัง

และในฐานะผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สิ่งที่สามารถทำได้คือ การให้แหล่งสารสนเทศที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เพื่อช่วยลดความกังวลและตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป สิ่งนี้ห้องสมุดดำเนินการเพื่อด้านโควิด – ๑๙ ในเบื้องต้น คือ

๑. ประกาศเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนการเปิดทำการ การให้บริการ และการดำเนินกิจกรรมของห้องสมุดใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-๑๙
๒. รวบรวมและจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ในขณะที่ห้องสมุดปิดให้บริการ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งที่ห้องสมุดพัฒนาเอง และรับเป็นสมาชิก
๓. ทำเอกสารคู่มือแนะนำการเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจากที่พักอาศัยและวิธีการ ติดต่อสื่อสารกับห้องสมุด
๔. จัดทำวิธีการให้บริการตัวเล่มโดยอาศัยให้บริการแบบออนไลน์
๕. ให้ข้อมูลหรือทำการ FAQ ที่คาดว่าจะพบบ่อย เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดในช่วงที่ห้องสมุดต้องปิดทำการลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-๑๙ เช่นการคืนหนังสือตามกำหนดส่งหรือเลยกำหนดส่ง การ สืบค้น ยืมคืนหนังสือ เป็นต้น

โดยที่ห้องสมุดถือว่าการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง อย่างที่นักบรรณารักษศาสตร์กล่าวไว้ว่า “**Bad Libraries Build Collection, Good Library Build Service, Great Library Build Communities.**” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การสร้างงานบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักนั้น สำคัญที่สุด

ในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ โควิด -๑๙ กระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศ มาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของประชาชน โดยมีคำขวัญว่า “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” เพื่อเฝ้าระวังและ หยุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ตลอดจนการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้หอสมุดกลาง ต้อง งดให้บริการ เพื่อเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และไม่ต้องทำให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสนี้ มีผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัย โดยหอสมุดกลางได้ปฏิบัติตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุข และของมหาวิทยาลัยประกาศอย่าง เคร่งครัด

ในการนี้ ทางห้องสมุดได้ปรึกษาหารือกันว่า การปิดการให้บริการนั้น ไม่เป็นผลดีแก่ผู้ใช้บริการ เพราะแม้ ผู้ใช้บริการจะต้องหยุดอยู่กับบ้านที่พักอาศัย แต่ก็ยังสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ ในขณะที่เดียวกันก็มีนิสิต นักศึกษา ครูอาจารย์ ได้แวะเวียนมาติดต่อสอบถามถึงการให้บริการ เพราะต้องการใช้เวลาว่างที่มีอยู่นี้ให้มีประโยชน์ ทาง หอสมุดกลาง จึงต้องหาวิธีการ รูปแบบการให้บริการในช่วงสถานการณ์โควิดนี้ โดยจะต้องไม่กระทบหรือขัดกับ มาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขและมหาวิทยาลัยประกาศ

ตามแนวการประเมินผลการปฏิบัติงานของสายปฏิบัติงาน ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี ปราบกฏตามองค์ประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ “การพัฒนาผลงานสู่องค์กรแห่งการ เรียนรู้” มีเกณฑ์ประเมินมาตรฐานดังนี้

๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ของส่วนงานที่สอดคล้องกับภารกิจของ ส่วนงานปีละ ๒ เรื่อง (ส่วนงานละเรื่อง)
๒. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ในข้อ ๑
๓. มีการรวบรวมความรู้ที่ได้จากข้อ ๒ มาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จัดเก็บอย่างเป็นระบบ และมีการ เผยแพร่อย่างน้อยปีละ ๒ เรื่อง (ส่วนงานละเรื่อง)
๔. บุคลากรส่วนงานนำแนวปฏิบัติที่ดีในข้อ ๓ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
๕. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีระหว่างส่วนงาน

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)

ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดประชุมผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ทุก รูป/คน เพื่อหาแนวทาง ช่องทาง หรือวิธีการในการให้บริการในระยะเวลาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ นี้ และได้มีข้อตกลงว่า สามารถให้บริการในระบบออนไลน์ได้ ๒ ประการ คือ

๑. การให้บริการออนไลน์โดยใช้สารสนเทศที่มีอยู่แล้วในระบบ ที่ให้บริการออนไลน์แบบ Full Text (สารสนเทศฉบับเต็ม) ซึ่งให้บริการอยู่เป็นประจำ
๒. การบริการออนไลน์แบบ ยืม-คืน ตัวเล่ม ซึ่งจะต้องให้ความรู้แนวปฏิบัติและช่องทางในการให้บริการ

จึงกำหนดประเด็นความรู้ คือ “การบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙:MCU Library service during COVID-19 restrictions”

ขั้นตอนที่ ๒ การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

เมื่อตกลงที่จะให้บริการตัวเล่มโดยผ่านช่องทางแบบออนไลน์ จึงต้องแสวงหาความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จะมีวิธีการอย่างไร และ ต้องคำนึงถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน คือ

๑. การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙
๒. การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์
๓. ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ที่ประชุมมีมติดังนี้

ให้ดำเนินการเพื่อให้บริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙ ดังนี้

๑. ให้สร้างไอคอนพิเศษที่หน้าเว็บไซต์สืบค้น (OPAC) ที่สามารถคลิกแล้ว เข้าถึงสารสนเทศเพื่อสืบค้นได้
๒. ให้สร้างตัวป๊อปอัพประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดเมื่อเปิดเว็บไซต์แล้วปรากฏขึ้นมาทันที
๓. ให้สร้างแบบฟอร์มเพื่อกรอกข้อมูลของผู้ใช้บริการ และตัวสารสนเทศที่ต้องการ
๔. ให้กำหนดวัน เวลา สถานที่ เพื่อรับทรัพยากรสารสนเทศ
๕. เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ แล้ว สามารถนำมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เมื่อได้ความรู้และวิธีการดำเนินการแล้ว จึงมอบหมายงานให้แต่ละฝ่ายไปดำเนินการดังนี้

๑. สร้างไอคอนที่หน้าเว็บไซต์สืบค้น-ยืมคืน (OPAC)
๒. สร้างป๊อปอัพให้ปรากฏทุกครั้งที่มีการเข้าเว็บไซต์ห้องสมุดกลาง
๓. จัดทำเอกสารแนะนำเพื่อประชาสัมพันธ์ และแจ้งให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการทราบ ทั้งบันทึกข้อความและที่หน้าเว็บไซต์
๔. กำหนดแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อความเข้าใจงานบริการ และหลีกเลี่ยงการติดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ คือ
 - ๑) กำหนดช่องทางการเข้าถึงการบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙ และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่งานบริการ
 - ๒) มีแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการพร้อมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ
 - ๓) กำหนดสถานที่ เวลา และข้อปฏิบัติตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศเมื่อมาใช้บริการ
 - ๔) สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์/เจลล้างมือก่อนเข้ารับบริการทุกครั้ง
 - ๕) เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distance) เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส

ขั้นตอนที่ ๔ การประมวล และกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

หอสมุดกลาง ได้จัดประชุมเพื่อพิจารณา ทบทวน กลั่นกรอง ทดสอบ สาธิตการใช้งานระบบ และให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายงานบริการ ต้องทำความเข้าใจกับระบบและแนวปฏิบัติให้ดี ที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกัน ได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณา แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตัดต่อ เพิ่มเติม แนะนำ ก่อนประกาศประชาสัมพันธ์ให้บริการ

ขั้นตอนที่ ๕ การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

ส่วนหอสมุดกลาง ได้เปิดช่องทางเผยแพร่ความรู้ โดยจัดทำเป็นเอกสารแนะนำวิธีการรับบริการสืบค้น ยืม-คืน ออนไลน์ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ คือ

๑. ทำหนังสือบันทึกพร้อมแนบเอกสารแนะนำการใช้งาน ถึงหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อแจ้งให้ทราบและช่วยประชาสัมพันธ์
๒. ประกาศประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของส่วนงานหอสมุดกลาง
๓. สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ ทางหน้าเว็บไซต์ OPAC Matrix Automatic Library, Facebook, E-mail, Line

ขั้นตอนที่ ๖ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

ส่วนหอสมุดกลาง ได้ทำหนังสือบันทึกไปยังส่วนงานต่าง ๆ พร้อมแนบเอกสารแนะนำการใช้งาน และได้จัดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนรู้ เพื่อนำเอาข้อวิจารณ์ ข้อบกพร่อง ข้อขัดข้อง อุปสรรค ปัญหาต่าง ๆ มาพิจารณา เพื่อปรับปรุงพัฒนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการ วิธีการ โดยเฉพาะกับกลุ่มงานบริการ และได้จัดทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๗ การเรียนรู้ (Learning)

ส่วนหอสมุดกลาง ได้แนะนำความรู้ให้บุคลากรของหอสมุดทุกคน นำไปใช้ในการให้บริการสืบค้น ยืม-คืน ออนไลน์ ในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ แพร่ระบาด และได้มอบเอกสารแนะนำสำหรับปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะรับคำติชม ข้อวิจารณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ขั้นการดำเนินการจัดการความรู้

๑. การบ่งชี้ความรู้: ประเด็นการจัดการความรู้

ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศตามภารกิจการปฏิบัติงานสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยส่วนหอสมุดกลาง จึงกำหนดประเด็นความรู้ คือ “การบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-19:MCU Library service during COVID-19 restrictions”

๒. เป้าหมายการจัดการความรู้ การบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙

ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากร เพื่อใช้ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนหอสมุดกลาง ตอบสนองและสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย จึงได้กำหนดเป้าหมายประเด็นการจัดการความรู้ ดังนี้

- ๑ ห้องสมุดจัดการความรู้เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา - ๑๙
- ๒ บุคลากรห้องสมุดมีความรู้เรื่องการให้บริการออนไลน์ด้านภัยโควิด-๑๙
- ๓ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙
- ๔ มีความปลอดภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ ทั้งบุคลากรห้องสมุดและผู้รับบริการ
- ๕ เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ แล้ว สามารถนำมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)

๓. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส่วนหอสมุดกลาง)

ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับภารกิจของส่วนงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัยดังนี้

ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

เป้าประสงค์ที่ ๑.๔ ทรัพยากรการเรียนรู้เพียงพอและเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ ๒ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผลิตและใช้สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส่วนหอสมุดกลาง)

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการให้ได้มาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ที่ ๗ มีบริการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบออนไลน์

กลยุทธ์ที่ ๑ จัดกิจกรรมเชิงรุกเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

๔. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๕. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดประชุมเพื่อพิจารณา ทบทวน กลั่นกรอง ทดสอบ สาธิตการใช้งานระบบ และให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายงานบริการ ต้องทำความเข้าใจกับระบบและแนวปฏิบัติให้ดี ที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกัน ก็นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พิจารณา แนะนำ ก่อนประกาศประชาสัมพันธ์ให้บริการ

นอกจากนี้ได้ทำหนังสือบันทึกไปยังส่วนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย พร้อมแนบเอกสารแนะนำการใช้งาน และได้จัดให้มีการประชุมเพื่อนำเอาข้อวิจารณ์ ข้อบกพร่อง ข้อขัดข้อง อุปสรรค ปัญหาต่าง ๆ มาพิจารณา เพื่อปรับปรุงพัฒนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการ วิธีการ โดยเฉพาะกับกลุ่มงานบริการ ได้จัดทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

๖. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

๑. ผู้บริหารต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในองค์กร
๓. บุคลากรให้ความสำคัญและร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๔. บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
๕. ทีมงาน KM มีความมุ่งมั่นวิเคราะห์เปลี่ยน Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
๖. มีการกำหนดความรู้ แหล่งความรู้ และช่องทางการเข้าถึงความรู้
๗. ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี เป็นผู้สนใจใฝ่รู้ และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
๘. มีแนวปฏิบัติจากประสบการณ์การจัดการความรู้ในแต่ละปีที่ผ่านมา
๙. มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานตามแผน
๑๐. มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

๗. แนวปฏิบัติที่ดี “การให้บริการออนไลน์ต้านภัยโควิด-๑๙ :MCU Library service during COVID-19”

การจัดการความรู้ที่ส่วนหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการนี้ ได้กำหนดเป้าหมายที่สำคัญคือ

๑. เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด – ๑๙
๒. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้เรื่องการให้บริการออนไลน์ต้านภัยโควิด-๑๙
๓. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้ ในสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙

๔. มีความปลอดภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ทั้งบุคลากรห้องสมุดและผู้รับบริการ
๕. เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ แล้ว สามารถนำมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)

และจากการประชุมสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโควิด – ๑๙ โดยใช้ชื่อการให้บริการนี้ว่า “การบริการออนไลน์ด้านภัยโควิด – ๑๙:MCU Library service during COVID-19 restrictions” หอสมุดกลาง ได้ทำขั้นตอนและรายละเอียดการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรการการป้องกันและการหยุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง คือ

๑. กำหนดพื้นที่ เวลา การให้บริการ ตลอดถึงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ และการยืม-คืนสารสนเทศที่ต้องการ
๒. ผู้ใช้บริการ ต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มออนไลน์ที่ทางหอสมุดกลางจัดเตรียมไว้ที่หน้าเว็บไซต์การให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ทุกครั้ง และส่งให้เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์
๓. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเมื่อรับเรื่องแล้ว จัดเตรียมสารสนเทศแล้วแจ้งแก่ผู้รับบริการทางช่องทาง Social Network ที่ผู้รับบริการระบุ
๔. ผู้รับบริการมารับสารสนเทศที่ประสงค์ยืมจากหอสมุดกลางได้ ในวันถัดไป นับจากวันที่เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
๕. ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อ ต้องสวมหน้ากากอนามัยและต้องล้างมือด้วยเจล หรือ แอลกอฮอล์ล้างมือทุกครั้ง
๖. ถ้าผู้รับบริการประสงค์จะขอศึกษาค้นคว้าในหอสมุดกลาง ให้ลงชื่อเข้าใช้ และนั่งให้มีระยะห่างตามจุดที่จัดบริการไว้ให้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ (Social Distancing)
๗. ถ้าประสงค์รับบริการยืม-คืน ให้ปฏิบัติตามระบบงานยืม-คืนของหอสมุดกลาง
๘. การส่งคืนสารสนเทศ หากเกินกำหนดส่ง ให้เจ้าหน้าที่แจ้งเตือน หากผู้ใช้ต้องการยืมต่อสามารถยืมต่อได้ โดยไม่มีอัตราค่าปรับ จนกว่าจะเข้าสู่ภาวะปกติ
๙. การให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด -๑๙ ต้องระมัดระวังและปฏิบัติตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุข และมหาวิทยาลัย ประกาศอย่างเคร่งครัด
๑๐. เมื่อพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ แล้ว ส่วนหอสมุดกลางสามารถนำระบบงานนี้มาปฏิบัติงานตามปกติได้ (New Normal)