

บรรณารักษ์ในยุคปัญญาประดิษฐ์

บรรพต พิจิตรกำเนิด¹

บทคัดย่อ

บทความนี้ต้องการนำเสนอมุมมองการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับห้องสมุด ด้วยความสามารถที่หลากหลายของปัญญาประดิษฐ์ทำให้การทำงานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการของห้องสมุด อาทิ การบริหาร การจัดหาสารสนเทศ การทำดัชนีเนื้อหา การทำรายการ และการค้นหาข้อมูลด้วยเสียง โดยประสิทธิภาพของบริการเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีใหม่ในแวดวงห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพตนเองให้พร้อมที่จะงานในยุคปัญญาประดิษฐ์

คำสำคัญ : บรรณารักษ์, ปัญญาประดิษฐ์, การปรับตัว

(Received: 15 July 2023; Revised: 27 August 2023; Accepted: 30 August 2023)

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อีเมล: bunpod_pij@dusit.ac.th

The Librarian in the artificial intelligence era

Bunpod Pijitkamnerd¹

Abstract

This paper presents the changing perspectives when artificial intelligence technology is involved in libraries. Artificial intelligence has a wide range of capabilities in performing various tasks, including library services, such as administration, information acquisition, content Indexing, cataloging, and voice recognition searching. The efficiency of these services will be able to respond quickly to the needs of users. The Artificial intelligence is a new technology in libraries. Therefore, librarians need to adapt and develop their potential to be ready to work in the age of artificial intelligence.

Keywords: Librarian, Artificial intelligence, Adaptation

¹Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Dusit University

Email: bunpod_pij@dusit.ac.th

บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงในแวดวงห้องสมุดมีอย่างต่อเนื่อง และเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดโดยความเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้เกิดคำเรียกของห้องสมุดไปตามลักษณะของเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ จากห้องสมุดธรรมดาไปสู่การเรียกว่า ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัล ตามลำดับ เมื่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้น ห้องสมุดก็มักจะมีเปลี่ยนแปลงให้เห็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติของการทำงานและการบริการ โดยในช่วงที่ผ่านมาบทบาทของบรรณารักษ์ยังคงทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ แต่สิ่งที่แสดงให้เห็นได้ชัดเจนขึ้นอย่างต่อเนื่องคือ จำนวนผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการยังห้องสมุดลดน้อยลง (Meyer, 2016) ซึ่งปัจจัยหนึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการผ่านอุปกรณ์ดิจิทัลได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากช่องทางต่าง ๆ ที่มีให้บริการอยู่มากมายในโลกอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย สถานการณ์เช่นนี้อาจลดและบทบาทของบรรณารักษ์จะเป็นอย่างไร

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่เข้ามาและเปลี่ยนวิธีการทำงานในหลาย ๆ วิชาชีพ และเป็นแนวโน้มเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการให้บริการของห้องสมุด (Okunlaya, 2022) บรรณารักษ์สามารถใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างมากมาย อาทิ การตรวจสอบความผิดพลาดของข้อมูล การเชื่อมโยงและขยายขอบเขตการเข้าถึงข้อมูล ลดงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ และมีปริมาณมาก ให้เสร็จสิ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์จะมีประโยชน์อยู่มาก แต่ก็มีสิ่งที่ยังคงต้องคำนึงถึงและมักถูกนำมาพูดถึง นั่นคือ ประเด็นจริยธรรม และการเคารพสิทธิของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั่วโลกมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และมีการพัฒนาประสิทธิภาพอย่างก้าวกระโดด มีการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) มาใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล มีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง (IoT) ในการส่งงานอุปกรณ์เทคโนโลยีจากที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาใช้ในการสร้างสรรค์งานต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์นี้เองที่เป็นเรื่องท้าทาย และอาจมีบทบาทส่งผลกระทบต่อวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการของบรรณารักษ์

หากพิจารณาความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตในแต่ละวันนั้นที่มีมากมาย ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชันติ๊กต็อก (TikTok) ใช้ปัญญาประดิษฐ์แต่งภาพให้เกิดความสนุกสนานหรือเกิดความสวยงาม เว็บไซต์ Midjourney ใช้ปัญญาประดิษฐ์ช่วยสร้างสรรค์ภาพที่ไม่เหมือนผู้อื่น เว็บไซต์ Gmail ใช้ปัญญาประดิษฐ์คัดกรองอีเมลจริงหรือสแปมเมล เว็บไซต์ D-ID ใช้ปัญญาประดิษฐ์ช่วยสร้างรูปแทนตัวผู้ใช้ (Avatar) แอปพลิเคชันไมโครซอฟท์ 365 โคไพลอต (Microsoft 365 Copilot) ใช้

ปัญญาประดิษฐ์ในเวิร์ด (Word) ในการสร้างต้นแบบเนื้อหาในเอกสาร ส่วนในเอ็กเซล (Excel) มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างกราฟ และในพาวเวอร์พอยท์ (PowerPoint) มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสร้างงานนำเสนอโดยใช้คำสั่ง (Prompt) เท่านั้น จากที่ยกตัวอย่างเป็นเพียงส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์งาน ซึ่งผลลัพธ์ของงานสร้างสรรค์เหล่านี้ นอกจากจะรับรู้ถึงความแปลกใหม่แตกต่างจากประสบการณ์ที่เคยพบเห็นแบบเดิม แต่ยังสามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวก รวดเร็ว ในการสร้างสรรค์ผลงาน คุณสมบัติที่โดดเด่นเหล่านี้จึงทำให้ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีที่หลายภาคส่วนและวิชาชีพต่าง ๆ กำลังให้ความสนใจ

จะเห็นได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์ที่มีและใช้กันอยู่ในปัจจุบันได้แทรกตัวเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวัน และมีบทบาทกับหลาย ๆ กิจกรรมเพิ่มมากขึ้น และคาดการณ์ว่าในอนาคตจะยิ่งเพิ่มทวีคูณมากขึ้นไปอีก และหากพิจารณาถึงการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้แต่ละคนสามารถทำได้ด้วยตนเอง ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ปัญญาประดิษฐ์สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลของแอปพลิเคชันนั้น ๆ มาสร้างสรรค์งานได้ คำถามที่ตามมาคือ บรรณารักษ์ควรมีอยู่ต่อไปหรือไม่ จึงเป็นสิ่งที่คนในวิชาชีพต้องกลับมาทบทวนเปลี่ยนแปลงวิธีคิด ปรับวิธีการทำงาน ปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ และเรียนรู้ที่จะดึงศักยภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพให้ได้มากที่สุด



ตัวอย่างภาพที่สร้างโดย AI ด้วยคำสั่ง “Librarian work with AI”

ขอบเขตของปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ เป็นการควบคุมสั่งการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และพัฒนาชุดคำสั่งเพื่อเลียนแบบการเรียนรู้ของมนุษย์ จากแนวคิดของ ฮีท (Heath, 2018) ปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาให้มีความสามารถในการวางแผน เรียนรู้ ให้เหตุผล แก้ปัญหา และความคิดสร้างสรรค์ในระดับหนึ่ง ซึ่งขอบเขตของปัญญาประดิษฐ์ครอบคลุมไปถึงเรื่อง ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) เป็นโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ที่รวบรวมและสรุปข้อมูลมาเป็นคำแนะนำให้กับผู้ใช้งาน การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่วิเคราะห์ ทำความเข้าใจ และสร้างออกมาเป็น ษุคภาษาที่มนุษย์ใช้กันทั่วไป การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เป็นการสอนคอมพิวเตอร์โดยการ ใส่ชุดข้อมูลไว้ก่อน เมื่อมีข้อมูลใหม่เข้ามาคอมพิวเตอร์จะทำการเปรียบเทียบ และแสดงผลตอบสนอง กลับมา

อย่างไรก็ตามการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมานั้น มีประโยชน์ต่อการทำงานต่าง ๆ มากมาย อาทิ งานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ และปริมาณมากแทนมนุษย์ได้ดี งานที่ซับซ้อนเสร็จสิ้นและได้ผลลัพธ์ในเวลา อันรวดเร็ว ทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน อัตราความสำเร็จในการทำงานมีมาก และมีข้อบกพร่องใน การทำงานน้อย ลดพื้นที่ในการทำงานน้อยลง ทว่าปัญญาประดิษฐ์ยังคงมีข้อจำกัดอยู่บ้าง ได้แก่ หากมี ผู้นำไปใช้ในทางที่ผิดก็จะเป็นอันตรายในวงกว้าง บางครั้งระบบที่การพัฒนายังไม่สมบูรณ์อาจทำให้เกิด ความผิดพลาดได้มาก งานบางอย่างอาจเข้ามาทดแทนมนุษย์และทำให้คนตกงาน ผู้ใช้งานประจำจะขาด ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ต้องใช้งบประมาณและเวลาค่อนข้างมาก

ยกตัวอย่าง ChatGPT ที่พัฒนาโดย บริษัท OpenAI เป็นเทคโนโลยีหุ่นยนต์โต้ตอบการสนทนา (Chatbot) ที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้เครื่องกลเกิดการเรียนรู้ (Machine Learning) จากข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่ในคลังข้อมูล รวบรวมมาตอบคำถามให้กับผู้ใช้ที่ได้ทำการป้อน คำสั่ง (Prompt) เข้าสู่ระบบ และยิ่งผู้ใช้ป้อนคำสั่งในเชิงการพูดคุยกับระบบมากเท่าไร จะยิ่งเสริมการ เรียนรู้ของเครื่องจากความคิดเห็นที่คล้ายมนุษย์มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งในความเป็นจริงผลลัพธ์ที่ได้จาก ChatGPT อาจไม่ใช่คำตอบที่เป็นปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับการจัดเตรียมข้อมูลใส่เข้าไปในฐานข้อมูล อีกทั้งผลลัพธ์ ที่ได้ อาจไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงเสมอไป และอาจสร้างเนื้อหาเชิงลบได้เช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ จรรยาบรรณของผู้พัฒนาระบบเป็นสำคัญ

ปัญญาประดิษฐ์กับงานห้องสมุด

เมื่อระบบปัญญาประดิษฐ์ได้พัฒนาถึงขั้นที่สามารถสื่อสารผ่านการสนทนา และสามารถ สร้างสรรค์ข้อความ หรือสรุปความรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างง่ายดาย แต่หากพิจารณาข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ จากระบบดังกล่าว ไม่อาจสรุปได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์เสมอไป เนื่องจากข้อมูลที่ปัญญาประดิษฐ์ นำมาใช้ในการเรียนรู้และประมวลผลนั้น เป็นเพียงข้อมูลในช่วงเวลาหนึ่งที่ถูกรวบรวมไว้ในรูปแบบ คลังข้อมูลเท่านั้น ไม่ใช่ข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ในโลกนี้ นั่นจึงเป็นโอกาสในการสร้างบทบาทใหม่ของ บรรณารักษ์ ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการกิจกรรมของห้องสมุด และการปรับบทบาท ของบรรณารักษ์

๐ การบริหาร (Administration) ระบบปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามามีบทบาทและอาจเปลี่ยนรูปแบบของห้องสมุดจากห้องสมุดแบบเดิมไปสู่การเป็นห้องสมุดอัจฉริยะ ซึ่งห้องสมุดจะเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีผู้ให้บริการ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้เข้ามายังห้องสมุดประตูทางเข้าจะเปิดโดยอัตโนมัติ และเมื่อผู้ใช้เดินไปยังที่ใดในห้องสมุดไฟส่องสว่างจะติดขึ้นมาทันที การใช้บริการต่าง ๆ จะอาศัยผู้ช่วยดิจิทัล (Personal Digital Assistants) (Viera, 2023) จากกรณีนี้อาจมองว่าบรรณารักษ์อาจไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป แต่หากพิจารณาเบื้องหลังของระบบผู้ช่วยดิจิทัล บรรณารักษ์จะมีบทบาทหน้าที่ในการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้ โดยเฉพาะข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้จะถูกจัดเก็บ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบพฤติกรรม หลังจากนั้นผู้พัฒนาระบบจะเขียนชุดคำสั่งเข้าไปในระบบผู้ช่วยดิจิทัลเพื่อให้สนองตอบพฤติกรรมและความสนใจของผู้ใช้ได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล

๐ การจัดหาสารสนเทศ (Acquisition) เมื่อนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีการใช้การรวบรวมทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการจะสามารถทำได้ง่ายเนื่องจากสารสนเทศจะถูกนำมาเก็บรวบรวมไว้ด้วยกัน ไม่จำเป็นต้องจำแนกเป็นฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ อีกต่อไป ดังนั้นบรรณารักษ์จะสามารถทำการค้นหาข้อมูลได้ครอบคลุม ครบถ้วนและลดเวลาการค้นหาข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น ผู้เขียนบทความหนึ่งคน เขียนบทความที่มีเนื้อหาหลากหลาย บทความเหล่านั้นได้ส่งไปตีพิมพ์เผยแพร่หลายที่ และถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลต่าง ๆ การค้นหาให้ได้ข้อมูลของผู้เขียนคนนี้ต้องทำการค้นหาหลายครั้ง ซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหามากตามไปด้วย

๐ การทำดัชนีเนื้อหา (Content Indexing) โดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาเป็นเครื่องมือกำหนดคำหลัก (Keyword) แบบอัตโนมัติ ในระบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) (Banks, 2023 ; Danial, 2021) และใช้ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ประมวลผล วิเคราะห์ข้อความในลักษณะภาษาธรรมชาติ (Natural Language) นอกจากนั้นปัญญาประดิษฐ์ยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Document Matching) โดยมีคำหลักของแต่ละเอกสารเป็นจุดเชื่อมโยง ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยผลลัพธ์ที่ได้มีประสิทธิภาพมากกว่ามนุษย์จะสามารถทำได้ แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าบรรณารักษ์จะถูกลดทอนความสำคัญลงไป เนื่องจากการได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังที่กล่าวมานั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ และทักษะการใช้ชุดคำสั่ง (Prompt) สั่งงานให้ระบบปัญญาประดิษฐ์ประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ได้ตรงตามที่ต้องการ

๐ การทำรายการ (Cataloging) เป็นการใส่ชุดข้อมูลกฎ AACR2 เข้าไปผ่านระบบผู้เชี่ยวชาญ เมื่อมีการนำสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลส่งผ่านเข้าสู่ระบบ ระบบจะเริ่มทำการดึงข้อมูลต่าง ๆ ของข้อมูลนั้น และสร้างรายการบรรณานุกรมออกมาให้ได้ทันที ในส่วนนี้บรรณารักษ์จำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการสร้างชุดสารสนเทศที่จะทำให้ระบบผู้เชี่ยวชาญสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

๐ **การค้นหาข้อมูลด้วยเสียง (Voice Recognition)** เป็นการใช้ปัญญาประดิษฐ์ช่วยประมวลผลภาษาธรรมชาติ ด้วยการพูดคำหรือประโยคที่ต้องการค้นหาเข้าไปในระบบ ระบบก็จะทำการค้นหาและแสดงผลข้อมูลข้อมูลที่ได้มีการทำดัชนีเนื้อหาแล้วออกมาให้ได้ทันที

จากตัวอย่างเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในแวดวงห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการให้บริการและการเข้าถึงสารสนเทศ แต่ในปัจจุบันยังมีปัญญาประดิษฐ์อีกมากมายที่ถูกนำไปใช้ด้วยเป้าหมายต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป สิ่งที่คุณเขียนต้องการนำเสนออีกคือ ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ สามารถสนับสนุนให้การเข้าถึงข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และสามารถนำมาต่อยอดจากงานต่าง ๆ ของห้องสมุดที่มีอยู่เดิม

การปรับตัวของบรรณารักษ์ในยุคปัญญาประดิษฐ์

จากข้อจำกัดและความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่องานห้องสมุด บรรณารักษ์จำเป็นต้องตระหนักถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้น และปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะมาถึง ด้วยการเป็นผู้เรียนรู้ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบปัญญาประดิษฐ์ เพราะจะทำให้รู้ เข้าใจ มองเห็นถึงประโยชน์ และผลกระทบของเทคโนโลยีเหล่านั้นที่มีต่อการทำงาน และการให้บริการ ซึ่งการปรับตัวของบรรณารักษ์ให้สามารถทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ได้นั้น เบื้องต้นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติ (Attitude) ของตนเอง เพื่อเข้าไปอยู่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกับผู้ใช้ที่กำลังให้ความสนใจ (Lockey, 2023) การปรับตัวที่กล่าวมานี้อาจทำได้ในลักษณะต่าง ๆ อาทิ

๐ **การเรียนรู้** ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับแนวโน้มของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ และการเท่าทันเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นอีกแรงขับเคลื่อนที่ส่งผลต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในฐานะผู้นำ (Leadership) ซึ่งไม่ได้หมายความว่าผู้นำองค์กรเพียงเท่านั้น หากแต่เป็นผู้นำทางความคิดในเชิงวิชาการ เป็นผู้บุกเบิกในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในมิติต่าง ๆ เนื่องจากความสามารถของปัญญาประดิษฐ์มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อประโยชน์ในทุกวิชาชีพ ดังนั้นจึงเกิดเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย หากบรรณารักษ์ได้เรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุดได้ก็จะเกิดการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ให้เกิดความน่าสนใจแก่ผู้ใช้

๐ **การนำปัญญาประดิษฐ์มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานห้องสมุด** เมื่อพิจารณาลักษณะทางกายภาพพื้นที่ของห้องสมุดที่แนวคิดเดิมใช้สำหรับรวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ อาจลดความสำคัญลงไป พื้นที่ส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning Space) บรรณารักษ์อาจนำปัญญาประดิษฐ์มาช่วยการทำงานที่มีลักษณะซับซ้อนในลักษณะอัตโนมัติที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การแนะนำหนังสือและข้อมูลให้กับผู้ใช้ การแนะนำประเด็นที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับสิ่งที่กำลังสนใจ เป็นต้น

๐ การเป็นผู้ให้ความรู้ด้วยเครื่องมือที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากบรรณารักษ์ในปัจจุบันไม่ใช่ผู้ที่นั่งอยู่หลังเคาน์เตอร์คอยให้บริการแบบเดิม ๆ อีกต่อไป บรรณารักษ์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องสมุด แต่อาจเป็นผู้ที่อยู่ในองค์กรหรือฝ่ายต่าง ๆ (Embedded Librarian) ที่ยังคงสนับสนุนสารสนเทศที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงาน โดยอาศัยความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ผสานกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการตอบสนองความต้องการในบริบทที่แตกต่างกัน (Frederick, 2020) ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และความเข้าใจระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการใช้ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ทุกคน

๐ การทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่น ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์ข้อมูล นักพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อรู้ข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้ และสามารถสรรค์สร้างบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (How librarians are important to the data science movement, n.d.) รวมถึงการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่เดิมให้สามารถบริการในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (Edinger, 2021) ซึ่งเป็นการปรับตัวเชิงรุก เพื่อพัฒนาและค้นหาทางเลือกในการให้บริการใหม่ ๆ ในห้องสมุดที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ และเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้จากปัญญาประดิษฐ์จะนำไปใช้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นปัญหาด้านจริยธรรมเกี่ยวกับการประพันธ์และการคัดลอกผลงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลกกำลังขยายนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์นี้อย่างจริงจัง

๐ การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์ อนาคตของบรรณารักษ์ แน่นอนว่าต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีพลิกผัน (Disruptive Technology) อย่างปัญญาประดิษฐ์อย่างเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งบทบาทที่สามารถเห็นภาพและมีความเป็นไปได้ในขณะนี้ คือ การแนะนำแหล่งข้อมูลดิจิทัล การสร้างเครื่องมือช่วยสอน หรือคู่มือออนไลน์ (Corbett & Brown, Spring 2015) การสร้างชุดข้อมูลที่สอนให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ (Training Datasets) การประเมินแหล่งข้อมูลต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์แล้วแสดงผลลัพธ์ข้อมูลเป็นภาพ (Data Visualization)

นอกจากนี้ แนวโน้มของบรรณารักษ์จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้น กล่าวคือเป็นบรรณารักษ์ที่มีความรู้วิชาชีพเป็นพื้นฐาน และมีความรู้ในศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งเป็นพิเศษ ที่สามารถเข้าใจบริบทของศาสตร์นั้น ซึ่งไม่เพียงแต่เข้าถึงข้อมูลได้เป็นอย่างดี แต่ยังสามารถคิด วิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลเหล่านั้นได้ว่าเป็นข้อมูลที่ต้องการ เหมาะสม และพร้อมที่จะส่งต่อข้อมูลที่มีคุณภาพไปยังผู้ใช้งานได้หรือไม่

สรุป

แม้ว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เทคโนโลยีที่นำเข้ามาช่วยลดภาระงานที่ทำซ้ำ ๆ รวมถึงปัญญาประดิษฐ์ที่นำเข้ามาช่วยจัดการกับข้อมูลที่มีมากมายมหาศาลที่มนุษย์ไม่สามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว ปัญญาประดิษฐ์มีทั้งระบบผู้เชี่ยวชาญ ระบบประมวลผลภาษาธรรมชาติ และการเรียนรู้ของ

เครื่อง ซึ่งมีการนำมาใช้ประโยชน์ในวิชาชีพต่าง ๆ มากมาย แต่คุณสมบัติบางอย่างของมนุษย์ เช่น การคิด วิเคราะห์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ยังไม่สามารถทดแทนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์

สำหรับห้องสมุดสามารถนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานต่าง ๆ ได้ อาทิ การบริหาร การจัดหา สารสนเทศ การทำดัชนีเนื้อหา การทำรายการ ตลอดจนการค้นหาข้อมูลด้วยเสียง ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ บรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สามารถทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างกลมกลืน อาทิ การเรียนรู้ ติดตามข่าวสารแนวโน้มของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ การนำปัญญาประดิษฐ์มาเป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้ด้วยเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ การทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่น และการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์

อย่างไรก็ตาม ในมิติของการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบัณฑิตทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ควรมีการเสริมเนื้อหาที่เรียนรู้เกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์เพิ่มขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อม ให้กับบัณฑิตที่อนาคตจะต้องทำงานร่วมกับระบบปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างแน่นอน

นอกจากนี้ ผู้บริหารของห้องสมุดจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาและ ส่งเสริมเพิ่มศักยภาพของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเท่าทันความเปลี่ยนแปลง และสามารถคาดการณ์แนวโน้มของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดได้อย่าง เหมาะสมกับสถานการณ์

References

- Banks, K. (2023, March 27). **How academic libraries use AI to improve their services**. Retrieved August 13, 2023, from <https://blog.pressreader.com/libraries-institutions/academic-libraries-use-artificial-intelligence-to-improve-their-services>
- Corbett, A., & Brown, A. (Spring 2015). The Roles that librarians and libraries play in distance education settings. **Online Journal of Distance Learning Administration, XVIII**(2). Retrieved August 13, 2023, from https://ojdla.com/archive/summer182/corbett_brown182.pdf
- Danial. (2021, January 11). **7 ways artificial intelligence is changing libraries**. Retrieved August 13, 2023, from <https://iris.ai/academics/7-ways-ai-changes-libraries/>
- Edinger, J. (2021, May 9). **Public Libraries Embrace Emerging Technology**. Retrieved July 13, 2023, from <https://www.governing.com/next/public-libraries-embrace-emerging-technology>
- Frederick, D. E. (2020, August). Librarians in the era of artificial intelligence and the data deluge. **Library Hi Tech News**, 1-7.
- Heath, N. (2018, August 22). **What is artificial general intelligence?** . Retrieved July 13, 2023, from <https://www.zdnet.com/article/what-is-machine-learning-everything-you-need-to-know/>
- How librarians are important to the data science movement**. (n.d.). Retrieved July 13, 2023, from <https://www.discoverdatascience.org/resources/data-science-and-librarians/>
- Lockey, A. (2023, June 23). **Top 10 Skills Every Librarian Needs to Succeed in Today's Digital World**. Retrieved July 13, 2023, from <https://www.boltjobs.com/blog/skills-librarians-need-digital>
- Meyer, R. (2016, April 14). **Fewer Americans are visiting local libraries and technology isn't to blame**. Retrieved July 13, 2023, from <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2016/04/americans-like-their-libraries-but-they-use-them-less-and-less-pew/477336/>
- Okunlaya, R. S. (2022). Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. **Library Hi Tech**, 40(6), 1869-1892.
- Viera, C. (2023, April 5). **5 Ways Artificial Intelligence Impacts Libraries**. Retrieved August 13, 2023, from <https://www.aje.com/arc/ways-artificial-intelligence-impacts-libraries/#final-thoughts>