

**แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ : สาระจากการประชุมทางวิชาการ
ปริญญา ขวัญเรียง¹ และสุภาณี เลิศจิระประเสริฐ²**

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอสาระสำคัญจากการประชุมวิชาการ เรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ จัดโดยชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา ชมรมห้องสมุดเฉพาะ ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2566 ประกอบด้วย 1) การบรรยายเรื่อง การสร้างนวัตกรรมและกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานห้องสมุด 2) แนวโน้มการวิจัยสู่ความยั่งยืนของห้องสมุดในยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง และ 3) การเสวนาเรื่อง เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งทอดมายังห้องสมุด เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับบรรณารักษ์ นักวิชาชีพ บุคลากรห้องสมุดและผู้บริหารในการวางบทบาทของห้องสมุดในการแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญต่อไป

คำสำคัญ : การเรียนรู้ตลอดชีวิต; ห้องสมุด; การพัฒนาที่ยั่งยืน; ปัญญาประดิษฐ์

¹ อาจารย์ ดร., สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ
อีเมล: jring1971@gmail.com

² ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ห้องคลังความรู้ สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (มิวเซียมสยาม), อีเมล: supanee@ndmi.or.th

Guidelines for Effective and Long-life Learning Libraries for Sustainable Development :

Key Concepts from The Thai Library Association Conference

Prin Khwanriang³ and Supanee Lertjiraprasert⁴

Abstract

The article seeks to encapsulate the key concepts from the academic conference on “Effectiveness of Long-life Learning Libraries for Sustainable Development,” organized by the Higher Education Librarian’s Group, the Thai Special Libraries Group, the Library and Information Science Teachers Group, the Thai Library Association, and Bansomdejchaopraya Rajabhat University on December 18, 2023. The conference encompassed three topics: 1) Creating innovations and marketing strategies for libraries; 2) Investigating trends in library sustainability in an era of change; and 3) A seminar on “Delivering Generative AI for Libraries.” These key concepts would serve as effective practices for librarians, librarian professionals, library staff, and administrators in establishing libraries as lifelong learning centers.

Keywords: Long-life Learning; Libraries; Sustainable Development; AI

³ Dr., Department of Information and Library Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University,
E-mail: jring1971@gmail.com

⁴ Assistant Director, Department of Space and Service, National Discovery Museum Institute, E-mail: supanee@ndmi.or.th

บทนำ

การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านการศึกษามีคุณภาพอย่างชัดเจนในแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations--UN) หรือที่เรียกว่า เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goal--SDGs) ดังเป้าหมายที่ 4 QUALITY EDUCATION: Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all ความว่า “การศึกษาที่มีคุณภาพ เท่าเทียม ทั่วถึงและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต” (United Nations, 2015) อาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุด บรรณารักษ์ นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นฟันเฟืองสำคัญในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทางการศึกษาขององค์การสหประชาชาติด้วย ดังนั้น ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา ชมรมห้องสมุดเฉพาะ ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงให้ความสำคัญกับการประชุมทางวิชาการเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การบรรยายเรื่อง “การสร้างนวัตกรรมและกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานห้องสมุด” การบรรยายเรื่อง “แนวโน้มการวิจัยสู่ความยั่งยืนของห้องสมุดในยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง” และการเสวนาทางวิชาการในหัวข้อเรื่อง “เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งต่อมายังห้องสมุด”

การสร้างนวัตกรรมและกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานห้องสมุด

การสร้างนวัตกรรมและกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานห้องสมุด บรรยายโดย ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร. อัญญา ดิษฐานนท์ โดยผู้บรรยายได้ยกกรณีศึกษาของงาน Library of life กับหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วย Agenda สำคัญคือ Challenging Situation; Innovation; Branding และ Marketing ดังนี้

1. Challenging Situation โลกทุกวันนี้ต้องเผชิญกับสภาวะความเปลี่ยนแปลง VUCA

How to deal with VUCA



ภาพที่ 1 VUCA ทำงานอย่างไร

VUCA World มีผลกระทบต่อภาคธุรกิจ ผลักดันให้องค์กรต้อง สร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และความอยู่รอดภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ไม่สามารถคาดได้ไม่เว้นแม้แต่องค์กรรัฐวิสาหกิจ

การเปลี่ยนแปลงที่นำมาสู่งานห้องสมุด (Library Change) ห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสากลมากขึ้น มีนวัตกรรม ต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยมีปัจจัยด้านการรับรูปแบบใหม่ ๆ ของเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ AI Chatbot เข้ามาในงาน โดยที่คนทำงานห้องสมุดต้องมีทักษะและหน้าที่ทางด้านดิจิทัล พฤติกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย ได้แก่ ต้องมีดิจิทัล Lifestyle รูปแบบการดำรงชีวิตที่มีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิต ความรวดเร็วในทุก ๆ ที่ ทุกเวลา (Every time, Everywhere) New Service Business Model รูปแบบโมเดลทางธุรกิจบริการใหม่ ๆ จะมี Digital Technology กับ Service Innovation

2. Innovation (นวัตกรรม) ประเภทของนวัตกรรม (Types of Innovation) จำแนกได้ 7 ประเภท ได้แก่ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ Product/Service Innovation 2) นวัตกรรมกระบวนการ Process Innovation 3) นวัตกรรมโมเดลทางธุรกิจ Business Model Innovation 4) นวัตกรรมองค์กร Organizational Innovation 5) นวัตกรรมสิ่งแวดล้อม Environmental Innovation 6) นวัตกรรมทางสังคม Social Innovation และ 7) นวัตกรรมเกษตร Agricultural Innovation

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ Product/Service Innovation การผลิตสิ่งใหม่ในตลาด ต่อโลก ต่อประเทศ ต่อองค์กร

นวัตกรรมกระบวนการ Process Innovation การเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือวิธีการผลิตสินค้าหรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม

นวัตกรรมโมเดลทางธุรกิจ Business Model Innovation ความคิดใหม่ ๆ ที่สามารถขายได้ หรือการทำให้ความคิดใหม่ ๆ มีมูลค่าเชิงพาณิชย์

ตัวอย่าง Product Innovation เช่น คนไทยคิดทำเสื้อที่ใช้กันในบ้านให้เป็นที่นิยมเช็ดเท้าเป็นแบรนด์ไปขายทั่วโลก

ตัวอย่าง Service Innovation เช่น การทำ Cashless Library การใช้ไลน์ในการติดต่อชำระสินค้าบริการของห้องสมุด (ต่ออายุหนังสือ สอบถามข้อมูล ยืมหนังสือ จองห้อง Study room QR Code สแกนเข้าห้องสมุด)

ตัวอย่าง Process Innovation เช่น ร้านแฟชั่นเสื้อผ้า ZARA แบรินด์ดังจะผลิตเสื้อผ้าหมุนเวียนแบบใหม่ทุก 2-4 สัปดาห์ และเป็นแบบฉับพลันรวดเร็ว ของไม่ค้างสต็อก มีบริการจัดส่งตลอด 24 ชั่วโมง

กรณีนวัตกรรมกระบวนการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ด้านการบริหารบุคคลของห้องสมุด ใช้ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการ TULIB HR โดยเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามขั้นตอนของประเภทงานในห้องสมุดนั้น ได้มีการบันทึกขั้นตอนการปรับผลลัพธ์ของระยะเวลาที่ใช้ เปรียบเทียบกับวิธีการเดิม และได้มูลค่าของงาน หรือผลิตภาพ

ของงานเพิ่มขึ้นคิดเป็นจำนวนเท่าใด คิดเป็นประสิทธิภาพงานกับต้นทุนแล้ว ได้ผลกำไร หรือการประหยัดไปจำนวนเท่าใดบ้าง

ระดับของนวัตกรรม Degree of Innovation มีมุมมองแบบแกน x และแกน y คือ แกน x ด้านเทคโนโลยี Technology แกน y เป็นด้านการตลาด Market และมี 2 ระดับ คือ ระดับคงอยู่ในปัจจุบัน หรือ Existing กับระดับใหม่หรือ New

1. Radical Innovation {New both Market & Technology} เช่น โทรศัพท์ iPhone
2. Incremental Innovation {existing both Market & Technology} การปรับเปลี่ยนทีละนิด ค่อย ๆ ปรับ
3. Disruptive Innovation {New both Market & Technology} ตัวอย่าง Amazon เว็บไซต์ของออนไลน์
4. Architectural Innovation {New Market but existing Technology} ตัวอย่าง Low cost airlines หรืองานที่เป็น Full service

Innovation our Library Transformation ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ 1) Customer Driven ได้แก่ Needs/ Special/ Value their life/ Good Quality/ Sincerity และ 2) Innovation ประกอบด้วย Customer Focus/ Creative Idea/ Leader/ Value to Society/ Speed

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า Customer มีประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับมีทั้งด้านดีและด้านที่เป็นจุดอ่อน (Touch points & Pain point) โดยทั้ง 2 ส่วนมีความสัมพันธ์ขึ้นกับปัจจัยของเรื่องที่ลูกค้าได้พบมา ระดับขึ้นใด โดยที่ประสบการณ์การรับรู้สัมพันธ์กับความรู้สึก ตั้งแต่ต้นต้น มีความสุขกลาง ๆ ไม่มีความสุขจนถึงระดับโกรธ การศึกษาเรื่องประสบการณ์ของลูกค้าต้องรวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้วย

Product Life Cycle (Diffusion of Innovations) Technology Adoption life cycle แบ่ง Stage ออกได้ดังนี้

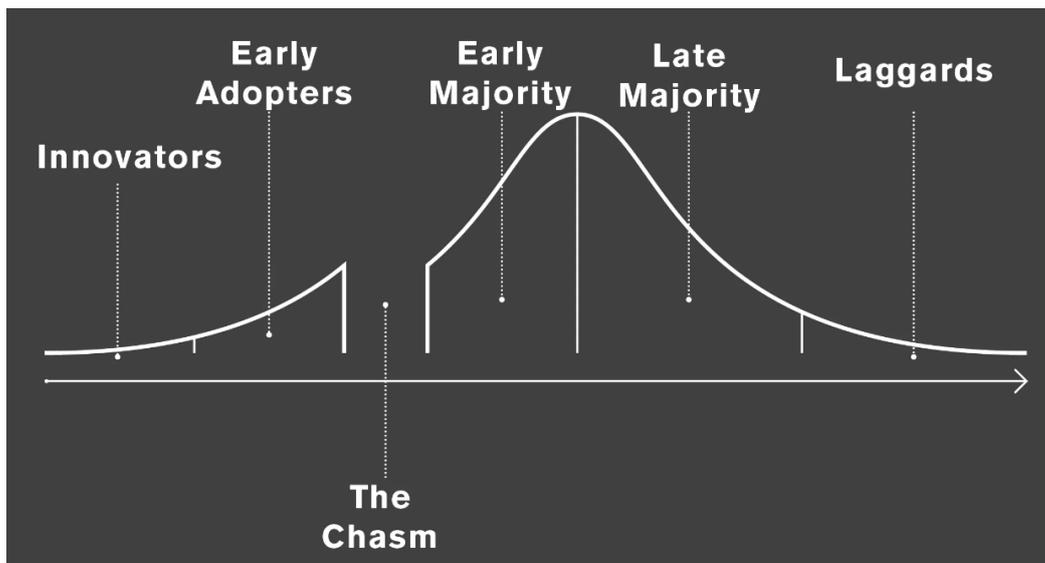
1. Innovator เป็นพวกคลังเทคโนโลยี มีความตื่นเต้นในการได้ลองอะไรใหม่ ๆ
2. Early Adopters กลุ่มนี้มักเป็นพวกเห็นถึงโอกาสของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะสร้างประโยชน์ให้ดีกว่าเดิม

ทั้งนี้กลุ่ม 1+2 ถือว่าเป็น Early Market ยังเป็นกลุ่มขนาดเล็ก แต่กลุ่ม Early Majority จะยังไม่สนใจจนกว่าจะถูกยอมรับในสองกลุ่มนี้ นึกภาพตอน Mac book ออกมาแรก ๆ จะมีคนใช้ไม่เยอะมาก แต่ทุกคนที่ใช้จะบอกว่ามันดีอย่างไร จนสุดท้ายปัจจุบันถ้าเราเข้าร้านกาแฟ เราจะเห็นว่า Mac book กลายเป็นเหมือนมาตรฐานสากลไปแล้ว

3. Early Majority กลุ่มนี้มองหาสินค้าที่ตอบได้ทุกโจทย์ ต้องการความมั่นใจในคุณภาพ ถ้านี้ภาพคนรอบตัวก็จะเป็นคนที่อ่าน Review จากเว็บต่าง ๆ ลองใช้ของจากคนรอบ ๆ ตัว เมื่อมั่นใจจึงตัดสินใจใช้ และกลุ่มนี้ที่จะกลายเป็นรากฐานที่สำคัญในระยะยาว

4. Last Majority กลุ่มนี้เป็นกลุ่มใหญ่ สิ่งที่สนใจคือ ขอให้ใช้ง่าย ถูกและดีก็เพียงพอ

5. Laggards กลุ่มนี้มักต่อต้านเทคโนโลยี อย่างไม่ยอมใช้ ถือว่าเป็นกลุ่มส่วนน้อย แต่ประโยชน์จากกลุ่มนี้คือ อาจจะได้ Feedback ในแง่ว่าข้อเสียหรือสิ่งที่ไม่โดนใจพวกเขาคืออะไร



ภาพที่ 2 มาจาก Dr.Kanapon Pumratprapin บทความเรื่อง Crossing the chasm เราจะข้ามหุบเหวนี้ไปด้วยกัน [kanapon.medium.com/crossing the chasm](https://kanapon.medium.com/crossing-the-chasm)

โดยกลุ่มที่พัฒนานวัตกรรมให้ความสำคัญมากที่สุดคือ กลุ่ม Early Adopters

S-Curves เกี่ยวข้องกับ **Business Model Innovation** มีหลายช่วง ตั้งแต่ยุค Growth Business Early Business Mature Business ช่วง Transform Business แล้วก็ช่วงหดตัว Decline Business

กรณีศึกษาหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดนิยามว่า Library of Life มีวิสัยทัศน์ใหม่ (New Vision) ดังนี้

“To enhance learning, research, innovations, and future skills for the people of Thammasat and society” ห้องสมุดเพื่อชีวิต ส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย นวัตกรรมและทักษะอนาคตแก่ประชาคมธรรมศาสตร์และสังคม

L earning by exploring

I nnovation

Future collaboration

ESG

3. Branding & Marketing

Branding คือ ตราสินค้า ชื่อเสียงที่สั่งสมมา เป้าหมายมีเพื่อ สร้างความสัมพันธ์

Marketing คือ การขายสินค้า เป้าหมาย คือ การสร้างยอดขาย ปัจจุบันมี 7 Ps เดิม มี 4 P > 4 C

Product – Consumer

Price > Cost

Place – Convenience

Promotion > Communication

4 P > 7 P (เพราะมีเพิ่มอีก 3 P)

Product Price

People

+

Process

Place Promotion

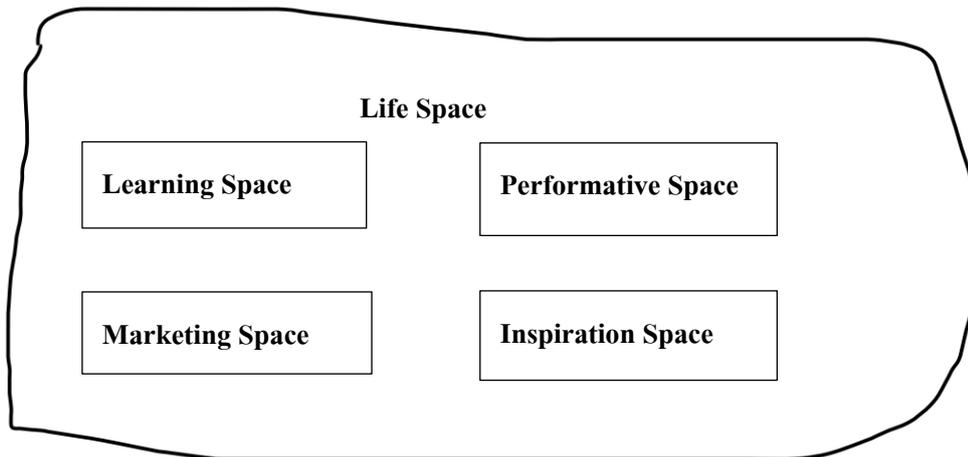
Physical evidence

Marketing ทำอย่างไรก็ได้ให้คน (ลูกค้า) รู้ว่ามีเรา แล้วมาใช้บริการ การจะให้ใครรู้ต้องมีการสื่อสาร

Content marketing ต้องนำมาใช้ วิเคราะห์ผู้ใช้ (ลูกค้า) ว่าเป็นใคร ต้องมี One message และ tie in ไปเรื่อย ๆ

การซื้อของต้องมี Point แลกของ ทำให้เกิด Engagement และความผูกพัน

การจัดการพื้นที่ตามแนวคิดใหม่ **Library of Life**



ภาพที่ 3 การจัดการพื้นที่ห้องสมุดตามแนวคิดใหม่

การศึกษาการสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการด้วยการจัดการพื้นที่ตามแนวคิดใหม่

Library of Life: กรณีศึกษาหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยองค์ประกอบ 4 เรื่องสัมพันธ์กับการใช้พื้นที่และเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า/ผู้มาใช้บริการอย่างไรบ้าง

ยกตัวอย่างการนำเทคโนโลยีฟังก์ชันการใช้งานของโทรศัพท์มือถือมาเชื่อมต่อกับบริการต่าง ๆ ตั้งแต่การมีแจ้งเตือนบริการต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ตั้งแต่การจองหนังสือ หนังสือมาแล้ว การจองห้อง Study room การแจ้งเตือนการคืน การชำระค่าปรับ หรือการใช้บริการ U-Services มีการใช้เรื่องอะไรบ้าง ตั้งแต่การใช้บริการตรวจเช็คการทำซ้ำวิทยานิพนธ์ด้วย Turnitin บริการ Full text Finder บริการ End Note บริการตรวจเช็คงานคัดลอก Plagiarism Checking การเช็คสาระสังเขปภาษาอังกฤษ English Abstract Editing

ทั้งนี้ รองศาสตราจารย์ ดร. อัญญา ดิษฐานนท์ ได้สรุปแนวคิดการทำงานด้านการสื่อสารการตลาดห้องสมุด ได้อย่างแยกคางดังนี้ “ให้ห้องสมุดสื่อสาร ไปสม่ำเสมอ อย่ายึดติดกับยอดไลค์บางอันบางเรื่อง ที่เป็นประโยชน์ให้ทำไปเถิด ข้อมูลที่นำมาทำ ดึงมาจากงานบริการ ดึงงานที่ทำอยู่มาสื่อ อย่าไปติดกับเฉพาะ Content ที่จะต้องทำให้ปัง”

แนวโน้มการวิจัยสู่ความยั่งยืนของห้องสมุดในยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง

แนวโน้มการวิจัยสู่ความยั่งยืนของห้องสมุดในยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นการบรรยายโดยรองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เริ่มต้นด้วย Tianjin Binhai Public Library ห้องสมุดแห่งประเทศจีน ซึ่งเป็นห้องสมุดสมัยใหม่ที่มีการออกแบบได้อย่างผสมกลมกลืน ห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้เติมเต็มด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ที่บ่งบอกถึงความสุข อบอุ่น สนุกสนาน สำหรับคนรักการอ่าน การเพิ่มเติมความรู้ ผุดไอเดียและสร้างแรงบันดาลใจ ถัดมาด้วยประเด็นห้องสมุดสีเขียวและเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (Green Libraries and the Sustainable Development Goals) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ 1) การวิจัยกิจกรรมด้านความยั่งยืนของห้องสมุดในปัจจุบัน (แนวปฏิบัติที่ดีภายในห้องสมุดด้านความยั่งยืนรวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร) 2) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยวิจัยถึงการใช้อย่างไรจากเทคโนโลยีที่ทำให้ห้องสมุดมีความยั่งยืน เช่น การประยุกต์ใช้ดิจิทัล การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน หุ่นยนต์ ระบบยืม-คืน เป็นต้น 3) การวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนด้านความยั่งยืนต่าง ๆ 4) ความร่วมมือและการสร้างความเป็นหุ้นส่วน การวิจัยความร่วมมือกับสถาบัน องค์กรและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในห้องสมุด 5) ด้านการออกแบบห้องสมุด วิจัยในประเด็นการออกแบบห้องสมุดและรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แสงสว่างที่ประหยัดพลังงานและใช้วัสดุก่อสร้างที่ยั่งยืน 6) การปรับตัวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ วิธีการที่ห้องสมุดเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น การปกป้องทรัพยากรและ โครงสร้างต่าง ๆ ของห้องสมุด 7) วิจัยเรื่องแนวโน้มการทำวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของห้องสมุด การวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการห้องสมุด 8) การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ วิจัยถึงบทบาทของห้องสมุดในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะที่สนับสนุนเรื่องความยั่งยืน 9) ข้อพิจารณาทางการเงิน วิจัยถึงประเด็นทางการเงินเพื่อการจัดสรร

งบประมาณและผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนด้านกิจกรรมด้านความยั่งยืน 10) ประสิทธิภาพผู้ใช้
วิจัยถึงการปฏิบัติด้านความยั่งยืนสามารถสร้างประสบการณ์แก่ผู้ใช้ได้อย่างไร 11) กรณีศึกษาต่าง ๆ วิจัยถึง
กรณีศึกษาห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรการความยั่งยืน 12) ทิศทางในอนาคต วิจัยถึง
ข้อมูลเชิงลึกถึงแนวโน้มการวิจัยที่เกิดขึ้นใหม่และทิศทางในอนาคตเพื่อให้มั่นใจถึงความยั่งยืนของห้องสมุด
ในโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 13) การวัดผลกระทบ วิธีการวัดผลกระทบของกิจกรรมด้านความยั่งยืนใน
ห้องสมุด วิจัยถึงวิธีการที่ห้องสมุดจะสื่อสารด้านความยั่งยืนไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแสดงให้เห็นถึง
คุณค่าที่มีต่อชุมชน 14) วิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืน 15) วิจัยที่
มุ่งเน้นบทบาทของห้องสมุดในการเสริมสร้างความฉลาดรู้ด้านข้อมูลและสารสนเทศ และ 16) ห้องสมุดสีเขียว การวิจัยถึงความสำคัญของความยั่งยืนในการออกแบบและการดำเนินงานห้องสมุด

รวมทั้งกล่าวถึงท้ายด้วยประเด็นวิธีวิทยา (Methodology) วิจัยประเภทต่าง ๆ เช่น การวิจัยเชิง
คุณภาพ การวิเคราะห์เนื้อหาชาติพันธุ์วรรณา เรื่องเล่า การวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงสำรวจ การพยากรณ์
การประมาณค่าเปรียบเทียบ อิทธิพล ปัจจัยเชิงสาเหตุ การวิจัยแบบผสานวิธี หรือการวิจัยแบบผสมผสานที่มี
การเก็บข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่เป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยแบบกรณีศึกษา การค้นหา
หลักฐานเชิงประจักษ์โดยสังเกตตรวจสอบปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น การวัดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผล
ต่อสุขภาพหรือสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวกและทางลบ การวิจัยการวัดผลการตอบแทนทางสังคมแบบผสมผสาน
การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิจัยระยะยาว และการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เป็นต้น

เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งต่อมายังห้องสมุด

ในการเสวนาทางวิชาการในหัวข้อเรื่อง เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งต่อมายังห้องสมุด วิทยากรโดย
ศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ จากภาควิชาครุศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล บุญลือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ เกริ่นนำและเริ่มต้นด้วยคำว่า “AI คือ เสรีภาพของการทำงานที่
สร้างสรรค์” “AI เป็นเครื่องมือที่ทำให้ความฝันกลายเป็นความจริง” “AI ทำให้วันนี้เป็นพื้นที่ของความคิด
สร้างสรรค์และนวัตกรรม” และ“การทำงานกับ AI เหมือนการเดินทางที่ก้าวหน้า ที่ทำให้มีโอกาสสำรวจสิ่ง
ใหม่และพัฒนาความสามารถโดยใช้ AI เป็นพลัง... ที่ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ
อัจฉริยะ” ตามด้วยประโยคที่ว่า

1. ความผันผวนทำให้เกิดความเปราะบาง ซึ่ง VUCA และ BANI ช่วยให้โลกเกิดความสงบสุข
รายละเอียด ดังนี้

1.1 โลกเปลี่ยนผันจาก VUCA สู่ยุค BANI

VUCA เป็นความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน ยุ่งเหยิง และความคลุมเครือ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับโลกในอนาคตได้ (V - Volatility ความผันผวน; U - Uncertainty ความไม่แน่นอนสูง; C - Complexity ความซับซ้อน; A - Ambiguity ความคลุมเครือ)

1.2 BANI เป็นแนวทางใหม่ในการอธิบายแนวคิด VUCA เพื่อพัฒนาองค์กรในสถานการณ์ที่มีความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อนและความคลุมเครือ BANI มาจาก (B - Brittle ความเปราะบาง; A - Anxious ความกังวล; N - Nonlinear คาดเดาได้ยาก; I - Incomprehensible ความยากเกินกว่าจะเข้าใจ)

2. Digital Transformation เป็นการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการดำเนินงาน การคิดใหม่อย่างสมบูรณ์ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์และเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงาน กระบวนการทำงานที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven) รวมทั้งการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการที่มีอยู่เพื่อให้เกิดการวิวัฒนาการขององค์กร (Digitalization) โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการผ่านกระบวนการทำงาน

3. Technology Trends for Intelligent Library หรือแนวโน้มเทคโนโลยีสำหรับห้องสมุดอัจฉริยะ ไม่ว่าจะเป็น Cloud & AI for Innovative Library; 2023 Gartner Emerging Technologies and Trends Impact Radar (การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี 2023); Gartner's Top Strategic Technology Trends for 2023; Top 10 Government Technology Trends for 2023; Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2024; Top Strategic Technology Trends 2024; 3 Types of Artificial Intelligence; Artificial Intelligence (Vision Intelligence; Natural Language Processing; Robotics) รวมทั้ง AI Technology Landscape ที่มีองค์ประกอบหลากหลาย อีกทั้งยังได้กล่าวถึงความสำคัญของ Artificial Intelligence in Education ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านการเรียนรู้ การตกผลึกความรู้และภูมิปัญญา การค้นหาคำตอบเชิงการคำนวณและตรรกะ การคาดการณ์อนาคต เป็นต้น หรือเรื่อง AI for Digital Researcher ในหัวข้อความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา การทบทวนวรรณกรรม วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยที่ช่วยเชื่อมโยงประเด็นจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และรายงานวิจัยในด้านการช่วยแปล ตรวจสอบนวนภาษา โครงสร้างไวยากรณ์ การคัดลอกวรรณกรรม เป็นต้น

4. Top Ways to Use Chat GPT for Education หรือวิธีการใช้ Chat GPT เพื่อการศึกษา

5. Prompt Engineering เขียน Prompt อย่างไรให้ AI เข้าใจ แล้วได้คำตอบที่ต้องการ

6. Quillbot เป็นเครื่องมือ AI ที่ช่วยในการเรียบเรียง ตรวจสอบและแก้ไขคำคิดในภาษาอังกฤษ ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://quillbot.com>

7. AI Ethics จริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ หรือจริยธรรม AI

สำหรับรองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล บุญลือ กล่าวว่า “Deliverable AI” “สิ่งที่ได้รับจาก AI นั้นอาจไม่ใช่เพียงแค่ข้อมูลหรือคำตอบ หากแต่สิ่งที่ได้รับนั้น อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ การเปลี่ยนแปลงนี้ อาจจะทำให้คนหลายคนสูญหายไปจากการทำงาน และขณะเดียวกันอาจจะทำให้คนหลายคนประสบความสำเร็จอย่างก้าวกระโดดอย่างมหาศาล ทุกอย่างจะสะดวก ง่ายดาย ความแตกต่างจากปรากฏการณ์นี้ อาจเป็นเพียงเพราะต้องรู้จัก เข้าใจ และใช้ AI ให้เป็นก็แค่นั้นเอง” ขยายความเพิ่มเติมจากการเสวนาทางวิชาการได้ ดังนี้

1. Deliverable Generative AI เป็นการใช้อนุญาประดิษฐ์ หรือ AI เพื่อสร้างผลลัพธ์ต่าง ๆ ตามที่ได้รับคำสั่งหรือข้อมูล เช่น การสร้างภาพข้อความ เสียงดนตรี หรือการออกแบบต่าง ๆ

2. การจัดการเรียนการสอนในยุค Next normal หรือ Generative AI เป็นการใช้ประโยชน์จาก AI เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน โดยกล่าวถึงหนังสือเรื่อง The Third Wave ที่เขียนโดย Alvin Toffler ที่ได้วิเคราะห์และคาดการณ์ไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 (Toffler, 1981) ไว้ที่น่าสนใจว่า “สังคมจะขับเคลื่อนไปด้วยผลของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก Information Technology ที่ทำให้เกิดการเชื่อมต่อถึงกันอย่างไร้พรมแดน (Globalization) เกิดโครงข่ายข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนของกระบวนการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวิถีชีวิตผู้คน”

ดังนั้นเมื่อการจัดการเรียนการสอนเปลี่ยนไป เมื่อการเรียนรู้กำลังเปลี่ยนไป เมื่อการศึกษากำลังเปลี่ยนไป และเมื่อห้องสมุดกำลังเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ห้องสมุดเกิดการเปลี่ยนแปลงและกลายเป็นพื้นที่สาธารณะเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ กระบวนการกลายเป็นดิจิทัล (Digitalization) การพัฒนาและขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) และการเคลื่อนตัวสู่สังคมความรู้ (Knowledge Society)

3. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี 2023 (2023 Gartner Emerging Technologies and Trends Impact Radar) ทำให้ AI มีบทบาทสำคัญมากขึ้นในอนาคต

4. วิธีการทำงานในอนาคตจะเปลี่ยนไป โดยที่สถานศึกษาต้องมุ่งสร้างแรงงานให้มีคุณลักษณะที่พร้อมทำงานร่วมกับเทคโนโลยี อาทิ 1) การเรียนรู้ใหม่ได้ตลอดชีวิต ไม่หยุดที่จะเปิดรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 2) มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ 3) เข้าใจการทำงานของเทคโนโลยีในยุค 4.0 และ 4) มีทักษะด้านอารมณ์และ Soft Skills โดยพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานร่วมกับสังคม พัฒนาตนเองให้มองโลกในแง่บวก สามารถทำงานได้ดีในโลกอุตสาหกรรมยุคใหม่

5. ทั้งนี้นักวิจัยเกี่ยวกับ AI เชื่อว่า ความเป็นไปได้ 50 % ที่ AI จะมีความสามารถเหนือกว่ามนุษย์ใน 45 ปีข้างหน้า หรือ AI จะมาทำงานแทนที่มนุษย์ได้ทั้งหมดภายในเวลา 120 ปี เป็นต้น

6. การทำงานของ AI ประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) การเรียนรู้ (Machine Learning) การเรียนรู้คือกระบวนการที่ AI ใช้เรียนรู้จากข้อมูลและประสบการณ์ในการปรับปรุงและประสิทธิภาพในการทำงาน วิธีการเรียนรู้ของ AI คือ การเรียนรู้แบบเฝ้าระวัง (Supervised Learning) แบบไม่เฝ้าระวัง

(Unsupervised Learning) และการเรียนรู้แบบเชิงลึก (Deep Learning) 2) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) AI จะใช้ข้อมูลเพื่อทำงานโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจและการตัดสินใจ และ 3) การตัดสินใจและการดำเนินการ (Decision Making and Action) AI สามารถตัดสินใจและดำเนินการตามคำสั่งที่กำหนดได้ เช่น การคาดการณ์อนาคต การควบคุมอุปกรณ์ การจัดลำดับข้อมูล หรือการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน เป็นต้น

7. มิติการทำงานของ AI ประกอบด้วย 2 มิติ คือ 1) มิติการคิดและการกระทำแบบมนุษย์ (Thinking & Acting Humanly) เป็นความพยายามที่จะทำให้คอมพิวเตอร์สามารถคิดได้ด้วยสติปัญญา ด้วยความรู้สึก ด้วยความคิดแบบมนุษย์ และ 2) มิติการคิดและการกระทำอย่างมีเหตุผล (Thinking & Acting Rationally) คือ ความฉลาดในการคำนวณผ่านคอมพิวเตอร์ที่จะทำให้เกิดความเป็นไปได้ในการยอมรับ การใช้เหตุผลและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอันชาญฉลาดของสิ่งประดิษฐ์ (Russell and Norvig, 2010; UNESCO, 2019)

8. Generative AI (Gen-AI) AI ที่ถูกออกแบบมาโดยเฉพาะให้มีความสามารถในการสร้างใหม่จากชุดข้อมูลที่มีอยู่ด้วยอัลกอริทึมแบบ Generative Model ด้วยศักยภาพของ AI ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ด้วยระบบที่คิดเหมือนมนุษย์ ระบบที่กระทำเหมือนมนุษย์ ระบบที่มีการคิดอย่างมีเหตุผล และระบบที่กระทำอย่างมีเหตุผล

9. AI นำมาช่วยในกระบวนการเรียนการสอน ทั้งในด้านเนื้อหา (Content) สื่อ (Media) ระบบการเรียน (Platform) และการประเมินผล (Evaluation)

10. AI นำมาช่วยในกระบวนการผลิตสื่อการศึกษา ในส่วนของ Pre-Production วิเคราะห์สภาพปัญหา สรุปข้อมูล ออกแบบเนื้อหา ออกแบบวิธีการสอน สร้างแผนการสอน สร้างบทโทรทัศน์ กำหนดงบประมาณ ในส่วน Production คือรังสรรค์สื่อการสอน วิดีโอ เสียง ภาพนิ่ง กราฟิก อนิเมชัน คำบรรยาย และ Post-Production คือ การตัดต่อ แก้ไขข้อบกพร่อง การตรวจสอบคุณภาพ การเผยแพร่ การเรียนการสอน การบริหารจัดการและการวัดประเมินผล เป็นต้น

11. ทิศทางและแนวโน้ม AI ในอนาคต รวมทั้งประเด็นการเตรียมผู้สอนผู้เรียนเพื่อรองรับยุค AI ในอนาคต

บทสรุป

การสร้างนวัตกรรมและกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานห้องสมุด เป็นภารกิจกรณีศึกษาของงาน Library of life กับหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ประกอบด้วย Agenda ที่สำคัญคือ Challenging Situation; Innovation; Branding และ Marketing ส่วนการบรรยายเรื่อง แนวโน้มการวิจัยสู่ความยั่งยืนของห้องสมุดในยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุมการวิจัยกิจกรรมด้านความยั่งยืนของห้องสมุด

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การมีส่วนร่วมกับชุมชนด้านความยั่งยืน ความร่วมมือ การออกแบบห้องสมุด การปรับตัวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แนวโน้มการวิจัย การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ ข้อพิจารณาทางการเงิน การจัดสรรงบประมาณ ประสิทธิภาพผู้ใช้ กรณีศึกษา ทิศทางในอนาคต การวัดผล กระทบ นวัตกรรมใหม่ที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืน บทบาทของห้องสมุด ห้องสมุดสีเขียว และ วิถีวิทยาหรือการวิจัยประเภทต่าง ๆ

สำหรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งต่อมายังห้องสมุด เป็นการเสวนาที่มุ่งเน้นไปที่ความสำคัญของ ปัญญาประดิษฐ์หรือ AI จาก VUCA ไปสู่ยุค BANI การเปลี่ยนผ่านดิจิทัล แนวโน้มทางเทคโนโลยีสำหรับ ห้องสมุดอัจฉริยะ Deliverable Generative AI หรือ Generative AI การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการเรียนรู้ รวมทั้งทิศทางและแนวโน้ม AI ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนเตรียมพร้อมเพื่อรองรับ AI ที่มีบทบาท สำคัญมากขึ้นในอนาคต

References

- Russell, S., & Norvig, P. (2010). **Artificial Intelligence: A Modern Approach** (3rd ed.) New Jersey: Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- Toffler, A. (1981). **The Third Wave**. London: Pan Books Ltd.
- UNESCO. (2019). **Artificial Intelligence in Education: Challenges and Opportunities for Sustainable Development**. Retrieved May 30, 2024, Retrieved May 30, 2024, from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366994>
- United Nations. (2015). **Goals 4: Ensure Inclusive and Equitable Quality Education and Promote Lifelong Learning Opportunities for All**. Retrieved May 30, 2024, from <https://sdgs.un.org/goals/goal4>