

ปัญญาประดิษฐ์กับงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย: โอกาสหรือความท้าทาย

สุรชาติ พุทธิมา¹

บทคัดย่อ

ปัญญาประดิษฐ์ได้กลายเป็นเทคโนโลยีเปลี่ยนโลกที่ส่งอิทธิพลอย่างมากต่อทุกภาคส่วน รวมถึงสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดมหาวิทยาลัย บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสองมิติหลัก คือ โอกาสในการปฏิบัติบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ยุคใหม่ และความท้าทายเชิงจริยธรรม เทคนิค และการบริหารจัดการที่ต้องเผชิญ บทความได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ กรณีศึกษาการนำไปใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอภาพรวมที่ครอบคลุมตั้งแต่ความหมายและพัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์ การประยุกต์ใช้ในบริการต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถามอัจฉริยะ ระบบแนะนำทรัพยากรส่วนบุคคล บริการสนับสนุนการวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ประเด็นท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ อคติในอัลกอริทึม ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล บทบาทที่เปลี่ยนไปของบรรณารักษ์ และปัญหาลิขสิทธิ์ ผลการสังเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าปัญญาประดิษฐ์ไม่ใช่เพียงเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพ แต่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ของห้องสมุดไปสู่การเป็นสถาบันที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การจะไขว่คว้าโอกาสเหล่านี้ได้สำเร็จจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ที่รอบคอบ การพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และการสร้างธรรมาภิบาลทางจริยธรรมที่เข้มแข็ง เพื่อให้มั่นใจว่าการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้จะสร้างคุณค่าสูงสุดและยั่งยืนต่อประชาคมวิชาการ

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์, บริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

อีเมล: Surachart_put@g.cmr.ac.th

Artificial Intelligence and University Library Services: Opportunity or Challenge

Surachart Putthima¹

Abstract

Artificial Intelligence (AI) has emerged as a transformative technology, profoundly influencing all sectors, including higher education institutions and their university libraries. This article aims to analyze and synthesize the role of AI in university library services through two primary dimensions: the opportunities to revolutionize services to meet the needs of modern users, and the ethical, technical, and managerial challenges that must be addressed. The article compiles and analyzes data from scholarly literature and case studies of AI implementation in university libraries to provide a comprehensive overview. This includes the definition and development of AI, its applications in various services such as intelligent question-answering, personalized recommendation systems, and research support, as well as an analysis of critical challenges like algorithmic bias, data privacy, the evolving role of librarians, and copyright issues. The synthesis indicates that AI is not merely a tool for enhancing efficiency but a catalyst for a paradigm shift, transforming libraries into data-driven, truly user-centric institutions. However, successfully seizing these opportunities requires meticulous strategic planning, continuous professional development, and the establishment of robust ethical governance to ensure that AI implementation generates maximum and sustainable value for the academic community.

Keywords: Artificial Intelligence, Library Services, University Libraries

¹ Assistant Professor, Program in Information and Library Science, Chiang Mai Rajabhat University

E-mail: Surachart_put@g.cmru.ac.th

บทนำ

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ได้สร้างอิทธิพลและถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในภูมิทัศน์ของเทคโนโลยี สังคม การศึกษา และเศรษฐกิจทั่วโลกอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน (Scriven, 2023) ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของสถาบันและเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล กำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ครั้งสำคัญ การบูรณาการปัญญาประดิษฐ์เข้ากับการกิจและบริการของห้องสมุดช่วยส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ยกย่องประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของห้องสมุด (Kotso, 2025) และเป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ที่ห้องสมุดจะต้องกำหนดความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังที่ซับซ้อนของผู้ใช้และรักษาความเกี่ยวข้องของตนเองในอนาคต (Ram, 2023) อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีที่ทรงพลังนี้มาใช้ก็มีทั้งโอกาสและความท้าทายที่ต้องพิจารณาอย่างสมดุล ในด้านหนึ่ง คือ การใช้งานปัญญาประดิษฐ์เป็น โอกาสของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติบริการแบบดั้งเดิมไปสู่บริการเชิงรุก (Proactive Service) ที่มีความชาญฉลาด สามารถวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ได้อย่างลึกซึ้ง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างก้าวกระโดด แต่ในทางกลับกัน อีกด้านหนึ่งที่ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง คือ ปัญญาประดิษฐ์ก็เป็นความท้าทายอันซับซ้อนซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ประเด็นเชิงจริยธรรมว่าด้วยอคติในอัลกอริทึมและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความท้าทายเชิงเทคนิคในการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบที่ซับซ้อน ไปจนถึงความท้าทายด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลให้บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาทักษะแห่งอนาคต (Ibrahim, 2025)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ภูมิทัศน์ของปัญญาประดิษฐ์ในบริบทของงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างรอบด้าน โดยจะเริ่มต้นจากการสร้างความเข้าใจในนิยามและพัฒนาการที่สำคัญของปัญญาประดิษฐ์ จากนั้นนำเสนอศักยภาพและโอกาสในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับงานของห้องสมุดในมิติต่าง ๆ โดยเฉพาะงานบริการ โดยอ้างอิงกรณีศึกษาที่เป็นรูปธรรมจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ประเด็นท้าทายที่ต้องบริหารจัดการอย่างละเอียดและรอบคอบ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ในการปรับเปลี่ยนความท้าทายให้กลายเป็นโอกาสในการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ประชาคมวิชาการต่อไป

ความหมายและพัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์

ก่อนที่จะวิเคราะห์การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในห้องสมุด สิ่งสำคัญคือการทำทำความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับนิยาม ประเภท และพัฒนาการที่สำคัญของเทคโนโลยีดังกล่าว จึงขอเสนอข้อมูลโดยสังเขป ดังนี้

1. นิยามและประเภทของปัญญาประดิษฐ์ ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ในความหมายกว้าง คือ ศาสตร์และวิศวกรรมของการสร้างสรรค์เครื่องจักรหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานซึ่งโดยปกติแล้วต้องอาศัยสติปัญญาของมนุษย์ เช่น การรับรู้ การเรียนรู้ การให้เหตุผล การแก้ปัญหา และการเข้าใจภาษา (Almulhim & Aramco, 2024) ทั้งนี้ เทคโนโลยีที่อยู่ภายใต้ศาสตร์เกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วย

1.1 การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เป็นหัวใจสำคัญของปัญญาประดิษฐ์สมัยใหม่ ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้และปรับปรุงประสิทธิภาพได้จากประสบการณ์หรือข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องมีการเขียนโปรแกรมระบุคำสั่งไว้อย่างชัดเจนในทุกขั้นตอน (Ghosh & Thirugnanam, 2021)

1.2 การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) เป็นเทคนิคขั้นสูงใน Machine Learning ที่ใช้โครงข่ายประสาทเทียม (Artificial Neural Networks) ซึ่งมีโครงสร้างซับซ้อนหลายชั้นในการวิเคราะห์และสกัดรูปแบบที่ซับซ้อนจากชุดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ซึ่งเป็นเบื้องหลังความสำเร็จของเทคโนโลยีอย่างการจดจำใบหน้า การแปลภาษา และแบบจำลองภาษาขนาดใหญ่ (Ibrahim, 2025)

นอกจากนี้ การจำแนกประเภทปัญญาประดิษฐ์ตามความสามารถ ยังสะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการและเป้าหมายในอนาคต โดยแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ปัญญาประดิษฐ์แบบแคบ (Narrow AI) ซึ่งเชี่ยวชาญเฉพาะงานใดงานหนึ่ง เช่น แชทบอท (Chatbot) ตอบคำถาม ระบบแนะนำภาพยนตร์ ซึ่งเป็นปัญญาประดิษฐ์ทั้งหมดที่เราใช้งานกันในปัจจุบัน ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป (General AI) ที่มีความสามารถทางปัญญาเทียบเท่ามนุษย์ในทุกด้าน และ ปัญญาประดิษฐ์ระดับสูง (Super AI) ที่มีความสามารถเหนือกว่ามนุษย์ในทุกมิติ ซึ่งสองประเภทหลังยังคงอยู่ในขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา (Almulhim & Aramco, 2024)

2. การปฏิวัติของปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ พัฒนาการที่สร้างแรงกระเพื่อมมากที่สุดในทศวรรษล่าสุด คือ การเกิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นปัญญาประดิษฐ์ประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ทำงานเพียงแค่วิเคราะห์หรือจำแนกข้อมูลที่มีอยู่ แต่มีความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหาใหม่ ๆ ที่เป็นต้นฉบับได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นข้อความ บทกวี โค้ดโปรแกรม รูปภาพ ดนตรี หรือวิดีโอ

การเปิดตัวของ ChatGPT โดยบริษัท OpenAI ในช่วงปลายปี 2565 ได้กลายเป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้คนทั่วโลกเข้าถึงและตระหนักถึงศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อย่างกว้างขวาง (Cox & Tzoc, 2023) ChatGPT เป็นแบบจำลองภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Model: LLM) ที่ได้รับการฝึกฝนด้วยคลังข้อมูลข้อความมหาศาล ทำให้มีความสามารถในการสนทนาโต้ตอบ สรุปความ สร้างเนื้อหา และตอบคำถามที่ซับซ้อนได้อย่างเป็นธรรมชาติและเหมือนมนุษย์ (Verma, 2023) ในปัจจุบัน นอกเหนือจาก ChatGPT แล้ว ยังมีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อื่น ๆ อีกจำนวนมากที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้งานหลากหลายวัตถุประสงค์ ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ที่เป็นที่นิยมใช้งานอย่างแพร่หลาย อาทิ Gemini, Claude, Perplexity

ๆๆ ที่ใช้สำหรับงานด้านข้อความ การวิเคราะห์ การสร้างสรรค์ ส่วนปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในการสร้างภาพจากข้อความ เช่น Midjourney, DALL-E 3, Stable Diffusion นอกจากนี้ยังมีปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในการสร้างวิดีโอสั้น ๆ จากข้อความหรือภาพนิ่ง ได้แก่ Stable Diffusion และปัญญาประดิษฐ์ในการสร้างเพลงที่มีเนื้อร้องและทำนองที่ซับซ้อน เช่น Suno AI เป็นต้น

ปัญญาประดิษฐ์กับการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การบูรณาการปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เข้ากับการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้สร้างโอกาสในการยกระดับการดำเนินงานและปฏิรูปการบริการแบบดั้งเดิมไปสู่บริการเชิงรุกที่ชาญฉลาด และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในยุคดิจิทัลได้อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ดังที่ Ashikuzzaman (2024) และ Gajbhiye (2024) ได้นำเสนอศักยภาพและลักษณะการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินงานต่าง ๆ ของห้องสมุดและผลที่เกิดขึ้นกับห้องสมุดที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ ดังต่อไปนี้

ศักยภาพและลักษณะการใช้งานปัญญาประดิษฐ์	ผลที่เกิดขึ้นกับห้องสมุด
1. การค้นหาและแนะนำทรัพยากรสารสนเทศได้ดีขึ้น	
ระบบค้นหาและแนะนำอัจฉริยะ ช่วยให้ผู้ใช้หาสิ่งที่ต้องการได้เร็วขึ้น และได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคล	ประหยัดเวลาและเพิ่มความพอใจ เนื่องจากผู้ใช้งานพบหนังสือหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ง่ายขึ้น ทำให้รู้สึกพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก
2. การจัดการงานด้านเนื้อหาแบบอัตโนมัติ	
การสร้างข้อมูลเมตาดาตาของทรัพยากรสารสนเทศแบบอัตโนมัติ โดยปัญญาประดิษฐ์ช่วยสร้างคำอธิบายหรือจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศใหม่	ลดภาระงานบรรณารักษ์ ทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเวลาไปทำกิจกรรมที่สำคัญอื่น ๆ มากขึ้น และทำให้การค้นหาสารสนเทศถูกต้องและรวดเร็วขึ้น
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบริหารคอลเลกชันทรัพยากรสารสนเทศ	
การคาดการณ์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลการยืม-คืน เพื่อคาดเดาว่าหนังสือประเภทไหนจะได้รับความนิยมในอนาคต	จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ศักยภาพและลักษณะการใช้งานปัญญาประดิษฐ์	ผลที่เกิดขึ้นกับห้องสมุด
วิเคราะห์ข้อความในเอกสาร (Text Mining) โดยปัญญาประดิษฐ์ดึงข้อมูลเชิงลึกจากเอกสารวิชาการหรือค้นพบคิิตัก	ช่วยสนับสนุนงานวิจัย ทำให้การวิจัยข้ามสาขาเป็นไปได้ง่ายขึ้น และค้นพบแนวโน้มหรือหัวข้อวิจัยใหม่ ๆ
4. ผู้ช่วยเสมือนและบริการผู้ใช้	
แชทบอทและผู้ช่วยเสมือน โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ตอบคำถามพื้นฐาน หรือแนะนำการใช้ห้องสมุด	บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งผู้ใช้ไม่ต้องรอการตอบกลับ และได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ แม้ในช่วงนอกเวลาทำการ
5. การเก็บรักษาและช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ	
การแปลงเอกสารเป็นดิจิทัลและอูร์กษ โดยปัญญาประดิษฐ์ช่วยแปลงเอกสารเก่าหรือของมีค่าให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น การแปลงภาพเป็นข้อความด้วย OCR	อูร์กษเอกสารเก่าและช่วยในการเข้าถึงให้ง่ายขึ้น ทำให้มั่นใจได้ว่าสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมจะถูกเก็บรักษาไว้ได้นาน และผู้คนสามารถเข้าถึงเอกสารหายากได้จากทุกที่
การช่วยเหลือการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษผ่านการแปลงข้อความเป็นเสียงพูด หรือการแปลภาษา	ทุกคนเข้าถึงข้อมูลได้ โดยช่วยให้ผู้มีปัญหาด้านการมองเห็น การอ่าน หรืออุปสรรคด้านภาษาสามารถใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเท่าเทียม

จากความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ข้างต้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งจึงได้นำความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของห้องสมุด ดังต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถามและบริการอ้างอิงเสมือนอัจฉริยะ แชทบอทที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการตอบคำถามพื้นฐาน (Frequently Asked Questions: FAQs) เช่น เวลาทำการ ตำแหน่งของหนังสือ ระเบียบการยืม-คืน บริการของห้องสมุดฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนของบรรณารักษ์ แต่ยังเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที ดังตัวอย่างที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พัฒนา KCU Library Chatbot โดยใช้เครื่องมือ Dialogflow ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มปัญญาประดิษฐ์ของ Google เพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการผ่าน LINE Official Account ผลการดำเนินงานพบว่าสามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านการตอบคำถามลงได้อย่างมีนัยสำคัญ และสามารถตอบคำถามได้สูงกว่าการใช้มนุษย์ถึง 3 เท่าในเดือนเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่ชัดเจนในการทำงานแทนมนุษย์ในงานบริการส่วนหน้า (Soommart et al., 2024)

2. บริการแนะนำทรัพยากรที่ปรับให้เหมาะกับบุคคล ด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์สามารถประมวลผลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้แต่ละคน เช่น ประวัติการยืม ประวัติการสืบค้นฐานข้อมูล รายการที่บันทึกไว้ เพื่อสร้างระบบแนะนำที่สามารถนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการเฉพาะบุคคลได้อย่างแม่นยำ (Mwantimwa & Msoffe, 2025) บริการนี้ยังช่วยให้เกิดการค้นพบโดยบังเอิญทำให้นักศึกษาและนักวิจัยได้พบกับทรัพยากรสารสนเทศที่อาจไม่เคยเจอด้วยการสืบค้นแบบเดิม รวมทั้งทำให้ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้ง่ายขึ้น (Gajbhiye, 2024) ซึ่งช่วยเพิ่มอัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวม นอกจากนี้ ปัญญาประดิษฐ์ยังสามารถปรับปรุงการโต้ตอบของผู้ใช้ผ่านคำแนะนำที่ปรับตามบุคคล เป็นผู้ช่วยเสมือนที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันทีตามคำถามและรูปแบบพฤติกรรมของผู้ใช้ (Amalia, Kurniawati, & Fahmi, 2024)

3. การสร้างสรรค์บริการเชิงรุกและการประชาสัมพันธ์ ปัญญาประดิษฐ์ยังสามารถนำมาใช้ในเชิงรุกเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดได้อย่างสร้างสรรค์ การประยุกต์ใช้หลักการตลาดเชิงเนื้อหา (Content Marketing) ร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้ห้องสมุดสามารถนำเสนอข้อมูลที่ น่าสนใจและตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ดังตัวอย่างที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ระเบียบการใช้งาน วิธีการสืบค้น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และบริการพิเศษของเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปจนถึงการแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในลักษณะนี้ช่วยสร้างคุณค่าทางอารมณ์ และทำให้บริการของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้รุ่นใหม่มากขึ้น (Pilakasiri, 2024)

4. การสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัยเชิงลึก ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่ง ได้เริ่มตระหนักถึงศักยภาพนี้และได้จัดหาเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ขั้นสูงเพื่อให้บริการอย่างเป็นทางการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

4.1 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ริเริ่มการพัฒนาการให้บริการ Generative AI เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย โดยบอกรับเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์หลากหลายประเภท เช่น ChatGPT, Gemini Advanced, Claude AI Professional และ Grammarly Pro เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร ผลสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้าวิจัย (ร้อยละ 67.16) และการเรียนการสอน (ร้อยละ 32.84) และมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับสูงมาก (ร้อยละ 86.90) (Khawruang & Saetang, 2025)

4.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดตั้งบริการ “AI Clinic” ซึ่งเป็นบริการให้คำปรึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ในการทำวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรม โดยมี Prompt Librarian หรือบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญการใช้คำสั่งปัญญาประดิษฐ์คอยให้คำแนะนำ ซึ่งวิธีดำเนินการ ได้แก่ การกำหนดบทเรียนและพัฒนาเว็บไซต์ ออกแบบฟอร์มการขอใช้บริการ จัดทีมบริการ Prompt Librarian

เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดและแนะนำการใช้โปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ เช่น Chat GPT ซึ่งทีม Prompt Librarian ต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย (Leawprasert et al., 2025)

5. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเบื้องหลังงานบริการ นอกเหนือจากบริการที่ผู้ใช่มองเห็นโดยตรง ปัญญาประดิษฐ์ยังมีศักยภาพในการปฏิวัติกระบวนการทำงานภายในของห้องสมุด เช่น การบริหาร การจัดหาสารสนเทศ การทำดัชนีเนื้อหา ตลอดจนการลงรายการเมตาดาตาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อการวางแผนจัดหาทรัพยากรเชิงรุก และการจัดการเอกสารดิจิทัล (Tripathi, 2024; Pijitkamnerd, 2023) ดังเช่นที่สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการออกแบบ MyGPT และทดลองใช้สร้างระเบียบบรรณานุกรมหนังสือภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่า MyGPT ที่สร้างขึ้นยังไม่สามารถจัดทำระเบียบบรรณานุกรมที่นำไปใช้งานได้ทันทีโดยใช้รูปภาพส่วนนำและส่วนต่าง ๆ จากหนังสือ แต่เมื่อเปลี่ยนวิธีการเป็นการป้อนข้อมูลหนังสือเข้าสู่ MyGPT โดยตรงจะทำให้มีความถูกต้องมากขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ MyGPT ที่พัฒนาต่อไปได้หากมีการทำงานร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์และปัญญาประดิษฐ์ (Paphatsurichote & Kaewhawong, 2025) รวมทั้ง Punsiripat, Techataweewan and Seewungkum (2023) ได้ออกแบบและสร้างพิมพ์เขียวการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ส่วนหลังของการบริการสนับสนุนการวิจัย รวมทั้งมีการจัดเก็บคำถามและคำตอบที่ให้บริการไว้ทั้งหมดเพื่อเพิ่มข้อมูลในฐานข้อมูลคลังคำถาม-คำตอบแบบปัญญาประดิษฐ์ ที่สามารถโต้ตอบให้คำตอบแก่ผู้ใช้ได้ผ่านแชทบอทเพื่อช่วยงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าการริเริ่มเหล่านี้สะท้อนถึงการยกระดับบทบาทของห้องสมุดจากการเป็นเพียงผู้จัดหา จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ไปสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีและส่งเสริมทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับอนาคตให้แก่อาจารย์และนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของห้องสมุด ศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการเปลี่ยนแปลงหรือพลิกโฉมงานบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่มหาศาล ปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถลดเวลาในงานประจำและทุ่มเทสติปัญญาไปกับงานที่ต้องใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์และการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ได้มากขึ้น ดังนั้นบรรณารักษ์จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพตนเองให้พร้อมที่จะทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ (Pijitkamnerd, 2023) อย่างไรก็ตาม การจะนำศักยภาพเหล่านี้มาทำให้เกิดผลจริงได้นั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องเผชิญหน้าและบริหารจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อนและเชื่อมโยงกันในหลายมิติ

ความท้าทายและประเด็นที่ต้องพิจารณา

Kalbande et al. (2024) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ในประเทศอินเดียต่อการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์มีมุมมองเชิงบวกต่อการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในห้องสมุดอย่างชัดเจน นอกจากนี้ บรรณารักษ์ยังแสดงความเต็มใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงความสนใจในมิติทางจริยธรรม และมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาบริการห้องสมุดได้ แต่อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์ก็ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับการจ้างงานและการจัดสรรทรัพยากรควบคู่ไปด้วย จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าถึงแม้การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในห้องสมุดนั้นมีข้อหลายประการ แต่ห้องสมุดเองก็ต้องเผชิญกับความท้าทายที่ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องรับมือและจัดการอย่างรอบคอบ (Ibrahim, 2025; Jibga, 2025; Pitithanabodee, 2025; Amalia et al., 2024; Gajbhiye, 2024; Rajkumar et al., 2024; Tripathi, 2024; Ikwanusi, Adepoju, & Odionu, 2023) ดังต่อไปนี้

1. อคติในข้อมูลและความเป็นธรรมของอัลกอริทึม อัลกอริทึมของปัญญาประดิษฐ์เรียนรู้จากข้อมูลที่มนุษย์สร้างขึ้น หากข้อมูลที่ใช้ฝึกฝนสะท้อนอคติทางสังคม เชื้อชาติ หรือเพศที่มีอยู่เดิม อัลกอริทึมก็จะเรียนรู้และขยายอคตินั้นต่อไป สิ่งนี้อาจนำไปสู่การแนะนำทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม การกีดกันมุมมองของกลุ่มคนชายขอบ หรือการสร้างห้องเสียงสะท้อน (Echo Chamber) ที่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายของผู้ใช้ ซึ่งขัดต่อหลักการเสรีภาพทางปัญญาอันเป็นหัวใจของห้องสมุด ห้องสมุดจึงมีภาระรับผิดชอบในการตรวจสอบและแสวงหาวิธีการลดอคติในระบบปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้อย่างสม่ำเสมอ

2. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล บริการปัญญาประดิษฐ์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบริการที่ปรับให้เหมาะกับบุคคลจำเป็นต้องรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งก่อให้เกิดความกังวลอย่างยิ่งต่อความเป็นส่วนตัว หลักการพื้นฐานของวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ คือ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้อาจขัดแย้งกับหลักการนี้หากไม่มีการจัดการที่เหมาะสม ห้องสมุดต้องมีนโยบายการจัดการข้อมูลที่โปร่งใสและรัดกุม โดยต้องแจ้งให้ผู้ใช้ทราบอย่างชัดเจนว่าจะเก็บข้อมูลอะไร นำไปใช้อย่างไร และมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลอย่างไร การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และหลักการ Privacy by Design ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และระบบให้คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการพัฒนา โดยเน้นการสร้างความเป็นส่วนตัวเป็นค่าเริ่มต้น (Barth, Ionita & Hartel, 2023) จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

3. ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ อัลกอริทึมปัญญาประดิษฐ์จำนวนมาก โดยเฉพาะ Deep Learning ทำงานในลักษณะของกล่องดำ (Black Box) ซึ่งยากที่จะอธิบายเหตุผลเบื้องหลังการตัดสินใจได้ การขาดความโปร่งใสนี้อาจนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจของผู้ใช้ แนวคิดเรื่องปัญญาประดิษฐ์ที่อธิบายได้ (Explainable AI: XAI) ซึ่งเป็นชุดเทคนิคและกระบวนการที่ช่วยให้มนุษย์เข้าใจและตีความการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์

(Ridley, 2025) จึงมีความสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจว่าเหตุใดระบบจึงแนะนำทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้น นอกจากนี้ ข้อมูลที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อาจมีความผิดพลาดหรือที่เรียกว่าการหลอน (Hallucination) ซึ่งเป็นการสร้างข้อมูลที่ดูน่าเชื่อถือแต่ไม่เป็นความจริง ผู้ใช้จึงต้องใช้วิจารณญาณในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลเสมอ ซึ่งเป็นทักษะที่บรรณารักษ์ต้องให้ความรู้และเน้นย้ำ

4. การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์และบทบาทที่เปลี่ยนไป ปัญญาประดิษฐ์ไม่ได้เข้ามาแทนที่บรรณารักษ์ บรรณารักษ์ต้องเปลี่ยนจากการเป็นผู้ค้นหาและส่งมอบข้อมูล ไปสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยี (Technology Facilitator) ผู้สอนทักษะปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy Instructor) ที่ปรึกษาด้านจริยธรรม AI (AI Ethicist) และ ผู้ร่วมสร้างสรรค์ความรู้ (Knowledge Co-creator) (Frederick, 2020) ดังเช่นที่ Pitithanabodee (2024) เสนอว่าบรรณารักษ์อาจจะสนับสนุนการใช้ปัญญาประดิษฐ์แก่นักศึกษาและคณาจารย์ในการศึกษาและการวิจัย โดยมีบทบาทเป็นบรรณารักษ์ผู้สอนในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เพื่อเสริมการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) รวมถึงการพัฒนาและออกแบบสื่อการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์หรือใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ในการพัฒนาเนื้อหาและกระบวนการวิจัย นอกจากนี้ บรรณารักษ์ยังทำหน้าที่เป็นหุ้นส่วนเชิงนวัตกรรมโดยร่วมมือกับอาจารย์ในชั้นเรียนเพื่อแนะนำการใช้ปัญญาประดิษฐ์และนำการอภิปรายประเด็นการใช้เครื่องมือนี้กับนักศึกษาโดยตรง ดังนั้น ความท้าทายที่สำคัญ คือ การพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรของห้องสมุดอย่างทั่วถึง เพื่อให้มีทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต และสามารถทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดหาปัญญาประดิษฐ์และประเด็นทางลิขสิทธิ์ การเลือกและจัดหาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จากผู้จำหน่ายภายนอกจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่ใช่แค่เรื่องของฟังก์ชันการใช้งานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแนวปฏิบัติทางจริยธรรมของผู้จำหน่ายในด้านการจัดการข้อมูลและความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ การใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ยังก่อให้เกิดคำถามใหม่ ๆ ด้านลิขสิทธิ์ เนื่องจากแบบจำลองเหล่านี้ถูกฝึกฝนด้วยข้อมูลจำนวนมหาศาลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางส่วนอาจมีลิขสิทธิ์คุ้มครองอยู่ ดังจะเห็นได้จากคดีฟ้องร้องจำนวนมากระหว่างผู้สร้างสรรค์เนื้อหากับบริษัทผู้พัฒนาปัญญาประดิษฐ์ ห้องสมุดจึงต้องติดตามสถานการณ์ทางกฎหมายและสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นนี้อย่างใกล้ชิด

การนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็น โจทย์ที่ซับซ้อนและมีหลายมิติ ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องศึกษาหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากห้องสมุดอื่น ๆ ที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานแล้วประสบความสำเร็จ และสังเคราะห์ประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่ห้องสมุดสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

บทสรุป

การกำเนิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ได้นำพาห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาสู่จุดเปลี่ยนที่สำคัญ ด้านหนึ่ง คือ โอกาสที่จะปฏิวัติบริการห้องสมุดให้ก้าวไปสู่มิติใหม่ของการให้บริการที่ชาญฉลาด เป็นส่วนตัว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันทั่วถึง ดังที่เห็นได้จากกรณีศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ได้เริ่มนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ดังตัวอย่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยข้างต้น ตั้งแต่แชทบอทตอบคำถามอัตโนมัติ การใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ไปจนถึงการจัดตั้ง AI Clinic เพื่อสนับสนุนการวิจัย ซึ่งล้วนเป็นการสร้างคุณค่าใหม่และต่อยอดบทบาทของห้องสมุดในฐานะหุ้นส่วนสำคัญทางการศึกษา แต่ในขณะเดียวกัน อีกด้านหนึ่ง คือ ความท้าทายที่ซับซ้อนและไม่อาจมองข้ามได้ ประเด็นเชิงจริยธรรมว่าด้วยอคติในอัลกอริทึม ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ และความโปร่งใสของระบบ ถือเป็นโจทย์ใหญ่ที่ห้องสมุดต้องบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบสูงสุด เพื่อธำรงไว้ซึ่งความไว้วางใจที่สังคมมีต่อสถาบันห้องสมุด นอกจากนี้ ความท้าทายในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ให้มีทักษะแห่งอนาคต การบริหารจัดการงบประมาณ และการรับมือกับประเด็นทางกฎหมายที่ยังไม่มีความชัดเจน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดทิศทางความสำเร็จในระยะยาว ดังนั้น ต่อคำถามที่ว่าปัญญาประดิษฐ์จะเป็นโอกาสหรือความท้าทายนั้นจึงไม่ได้อยู่ที่ตัวเทคโนโลยีเอง แต่ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และแนวปฏิบัติของห้องสมุดที่จะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยใดสามารถบูรณาการปัญญาประดิษฐ์โดยมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีธรรมาภิบาลทางจริยธรรมที่เข้มแข็ง และมีการลงทุนในการพัฒนานวัตกรรมอย่างจริงจัง ปัญญาประดิษฐ์ก็จะเป็นโอกาสที่ยิ่งใหญ่ในการพลิกโฉมองค์กรและยืนยันทบแท่งที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 แต่หากปราศจากการจัดการที่รอบคอบและขาดความตระหนักรู้ในมิติเชิงจริยธรรม ปัญญาประดิษฐ์ก็อาจกลายเป็นปัญหาหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ได้เช่นกัน การก้าวเดินต่อไปจึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์โดยมุ่งเน้นการใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมือเสริมศักยภาพของบรรณารักษ์ และต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อร่วมกันออกแบบอนาคตของห้องสมุดอัจฉริยะที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนรู้ การวิจัย ตลอดจนการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่สังคมได้อย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

เอกสารอ้างอิง

- Almulhim, A. A., & Aramco, S. (2024). Introduction to artificial intelligence. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 9(7), 2619-2621.
- Amalia, P., Kurniawati, I., & Fahmi, F. (2024). The impact of AI on library information service quality. *BIBLIOTIKA Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 77-87.

- Ashikuzzaman, M. (2024). *Impact of artificial intelligence (AI) on library services*. Retrieved from <https://www.lisedunetwork.com/impact-of-artificial-intelligence-on-library-services/>
- Barth, S., Ionita, D., & Hartel, P. (2023). Understanding online privacy—A systematic review of privacy visualizations and Privacy by Design guidelines. *ACM Computing Surveys*, 55(3), 1-37.
- Cox, C., & Tzoc, E. (2023). ChatGPT: Implications for academic libraries. *College & Research Libraries News*, 84(3), 99-102.
- Frederick, D.E. (2020). Librarians in the era of artificial intelligence and the data deluge. *Library Hi Tech News*, 37(7), 1–7.
- Gajbhiye, C. K. (2024). Impact of artificial intelligence (AI) in library services. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(3), 1-13.
- Ghosh, M., & Thirugnanam, A. (2021). Introduction to artificial intelligence. In K. G. Srinivasa et al. (Eds.), *Artificial intelligence for information management: a healthcare perspective* (pp. 23-44). Springer.
- Ibrahim, S. E. A. (2025). Lost in the algorithm: navigating the ethical maze of AI in libraries. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 91(1), 1-11.
- Ikwuanusi, U. F., Adepoju, P. A., & Odionu, C. S. (2023). AI-driven solutions for personalized knowledge dissemination and inclusive library user experiences. *International Journal of Engineering Research Updates*, 4(2), 52-62.
- Jibga, D.M. (2025). The impact of artificial intelligence on library services delivery in academic libraries in Nigeria. *Dala Journal of Library and Information Practice*, 3(1), 62-68.
- Kalbande, D., Yuvaraj, M., Verma, M. K., Subaveerapandiyan, A., Suradkar, P., & Chavan, S. (2024). Exploring the integration of artificial intelligence in academic libraries: A study on librarians' perspectives in India. *Open Information Science*, 8(1), 20240006.
- Khawruang, K., & Saetang, M. (2025). Development of generative AI services to enhance learning and research (In Thai). *PULINET Journal*, 12(1), 146-157. (In Thai)
- Kotso, J. A. (2025). Qualitative study on integration of artificial intelligence technology among tertiary institution libraries in Nigeria: Opportunities and ethical considerations. *Zamfara International Journal of Education*, 5(3), 157-251.

- Leawprasert, N., Aphinyanon, T., Panthongviriyakul, C., Soodphakdee, D., Sinawat, S., Saikaew, K., Sitthivong, Y., Srisoontorn, S., & Bhume, W. (2025). AI Clinic: Generative artificial intelligence tools service to support efficient research. *PULINET Journal*, 12(1), 15–30. (In Thai)
- Mwantimwa, K., & Msoffe, G. (2025). Application of generative artificial intelligence in library operations and service delivery: A scoping review. *Technical Services Quarterly*, 42(2), 139–168.
- Paphatsurichote, R., & Kaewhawong, A. (2025). Creating MyGPT for cataloging tasks: The experience of the Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. *PULINET Journal*, 12(2), 1-17. (In Thai)
- Pijitkamnerd, B. (2023). The librarian in the artificial intelligence era. *T.L.A. Bulletin*, 67(2), 18–27. (In Thai)
- Pilakasiri, P. (2024). Artificial intelligence: Information value—a case study of implementation of AI by the Library of Political Science, Chulalongkorn University. *National Library of Thailand Journal*, 12(2), 41-52. (In Thai)
- Pitithanabodee, N. (2024). Using ChatGPT in information literacy instruction. *Journal of Library and Information Science, Srinakharinwirot University*, 17(2), 63-76. (In Thai)
- Pitithanabodee, N. (2025). Use of ChatGPT in library services. *T.L.A. Bulletin*, 69(1), 1-20. (In Thai)
- Punsiripat, I., Techataweewan, W., & Seewungkum, D. (2023). Needs assessment and service design to support researching for users of academic libraries. *Journal of Information Science Research and Practice*, 41(2), 15–37. (In Thai)
- Rajkumar, N., Viji, C., Mohanraj, A., Senthilkumar, K. R., Jagajeevan, R., & Kovilpillai, J. A. (2024). Ethical considerations of AI implementation in the library era. In *Improving library systems with AI: Applications, approaches, and bibliometric insights* (pp. 85–106). IGI Global.
- Ram, B. (2023). Transforming libraries: The impact of artificial intelligence. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 8(2), 74–75.
- Ridley, M. (2025). Explainable AI: An agenda for explainability activism. *College & Research Libraries News*, 86(4), 169.
- Scriven, G. (2023, November). Generative AI will go mainstream in 2024. *The Economist*. Retrieved from <https://www.economist.com/the-world-ahead/2023/11/13/generative-ai-will-go-mainstream-in-2024>
- Soommart, A., Srivoradetpaisal, N., Piyanate, R., Chantaraniyom, P., Kilalay, V., & Saikaew, K. (2024). Enhancing library user query response efficiency through AI chatbot development using Dialogflow tools. *PULINET Journal*, 11(2), 91–104. (In Thai)

Tripathi, A. (2024). The impact of artificial intelligence on library services and information management.

Library Philosophy and Practice (e-journal), 8148.

Verma, M. (2023). Novel study on AI-based chatbot (ChatGPT) impact on the traditional library management.

International Journal of Trend in Scientific Research and Development, 7(1), 961–964.