

เอไอคลินิก: บริการเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์

เพื่อสนับสนุนการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ*, ธิดารัตน์ อภิญญานนท์, ชาญชัย พานทองวิริยะกุล, เด่นพงษ์ สูดักดี,

สุพัตร์ สีนะวัฒน์, กานดา สายแก้ว, ยศยาดา สิทธิวงษ์, ศิวะนัท ศรีสุนทร, วันชาติ ภูมิ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง ขอนแก่น 40002

AI Clinic: Generative Artificial Intelligence Tools Service to Support Efficient Research

Nattaon Leawprasert*, Thidarat Aphinyanon, Charnchai Panthongviriyakul, Denpong Soodphakdee,

Supat Sinawat, Kanda Saikaew, Yodsayada Sitthivong, Siwanut Srisoontorn, Wanchart Bhume

Khon Kaen University Library

123 Mittraphap Road, Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province 40002

E-mail: nattle@kku.ac.th

► รับบทความ 20 กันยายน 2567 ► แก้ไขบทความ 19 ธันวาคม 2567 ► ตอบรับบทความ 26 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นและสำนักหอสมุดมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ จนสามารถหลอมรวมบูรณาการ ในกระบวนการทำงานของห้องสมุดไปสู่การให้บริการวิชาการรูปแบบใหม่ในชื่อของ “บริการเอไอคลินิก” ซึ่งเปิดให้บริการเป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ในการวิจัยได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้บริการโดย “Prompt Librarian” หรือบรรณารักษ์ที่ชำนาญในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนวัตกรรมการให้บริการดังกล่าวที่ได้เปิดบริการในช่วงแรกระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้สนใจเข้ารับบริการ จำนวน 29 คน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 100) รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 95.71) และพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.29)

คำสำคัญ

ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์, แชทจีพีที, ไซส์สเปซ, อลิชา, แชนพีดีเอฟ, บริการเครื่องมือวิจัย, พรอมต์ไลบรารีเรียน

Abstract

Library to focus on the comprehensive development of their personnel, especially in digital and generative artificial intelligence (AI). This integration has transformed the library's operations, resulting in an innovative service called the "AI Clinic," the first of its kind in Thailand. The KKU AI clinic aims to promote knowledge on using generative AI tools for research appropriately and to support self-directed learning for students, faculty, and staff. Khon Kaen University's AI Clinic is staffed by "Prompt Librarians," experts in crafting effective commands for generative AI tools. During the initial service phase from July to September 2023, 29 individuals used the service. Overall, users expressed high satisfaction, with the highest rating (100%) for the service provided by the staff, followed by satisfaction with information accuracy (95.71%) and service accessibility (94.29%).

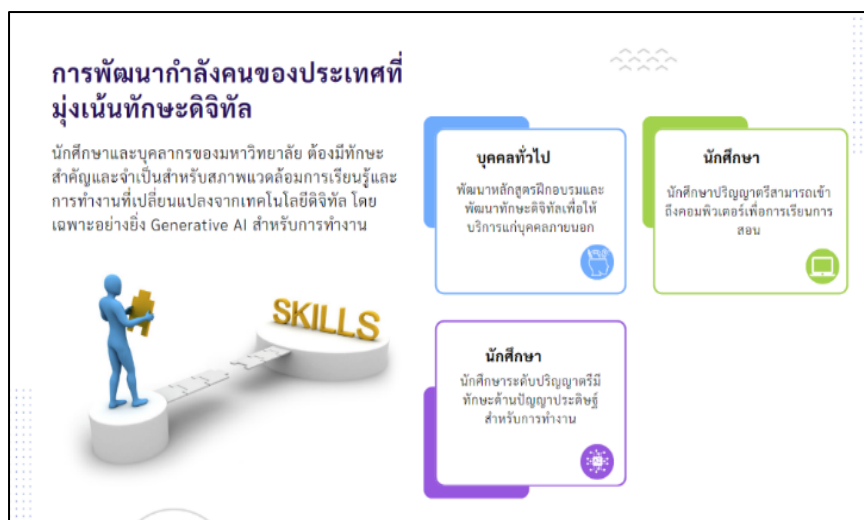
Keywords

Generative AI, ChatGPT, SciSpace, Alisa, ChatPDF, Research Tool, Prompt Librarian

บทนำ (Introduction)

พันธกิจของสถาบันการศึกษาทั่วโลกที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้ก้าวทันสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร การปรับโครงสร้างองค์กรและรวมถึงการปรับวัฒนธรรมองค์กร (จีระนันท์ มูลมาตร และคณะ, 2564) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation Integrated) เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรและบูรณาการเข้ากับทุกพื้นที่หรือแพลตฟอร์มในกระบวนการทำงานและการให้บริการ ตลอดจนการนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมที่ข้องเกี่ยวกับวิถีชีวิตของผู้คนในยุคดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ของทุกกลุ่มเป้าหมาย (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล, 2562) ทำให้สถาบันการศึกษาต้องพัฒนาและส่งเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับชุมชน มหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ AI (Artificial Intelligence) ที่หลากหลายในการทำงาน เช่น การบริหารจัดการ การสนับสนุนการตัดสินใจ จัดการเรียนการสอน การส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัยและนวัตกรรมบริการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ ให้นักศึกษาและบุคลากรให้มีทักษะที่เป็นมาตรฐานของศตวรรษที่ 21

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนในทุกด้าน (Digital Disruption) โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานให้ก้าวทันกระแสโลก เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและตอบโจทย์การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital Transformation) จึงได้บรรจุสาระสำคัญของการบริหารจัดการที่ยึดหยุ่นไว้ในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2567 – 2570 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานักศึกษาและบุคลากรให้มีความพร้อมด้านดิจิทัล พร้อมจัดสภาพแวดล้อมให้รองรับปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างนวัตกรรมดิจิทัลในมหาวิทยาลัย อันเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากระบวนการทำงาน และพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้งด้านการเรียน การสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ โดยอาศัยการขับเคลื่อนพันธกิจของทุกคณะหน่วยงาน เชื่อมประสานและบูรณาการร่วมกัน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) ด้วยพันธกิจดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ด้านทักษะดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ สำหรับการทำงานในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 การพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักหอสมุดเป็นส่วนงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัยดิจิทัลที่มุ่งพัฒนาประชาคม มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) จึงบรรจุสาระสำคัญด้านการให้บริการวิชาการรูปแบบใหม่ (Model Library) ในลักษณะ โปรแกรมการเรียนรู้ (Learning Program) ไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 7 การร่วมมือกับคณะวิชา วิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ของมหาวิทยาลัยในการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในศตวรรษที่ 21 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) ในรูปแบบของ AI Clinic ขึ้นเป็นแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากรและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาชนทั่วไป ให้สามารถใช้งานเครื่องมือด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ได้อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบ โดยมีการฝึกอบรม “Prompt Librarian” ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ที่ได้รับการ Upskill ให้มีความรู้และทักษะในการสร้างคำสั่ง (Prompt) สำหรับสื่อสารและสั่งงาน Generative AI ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยในการให้คำปรึกษา สนับสนุนการเรียนรู้และให้การอบรมเกี่ยวกับ Generative AI ให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ในบทความนี้ ขอนิยามศัพท์คำว่า “Prompt Librarian” ให้หมายถึง “บรรณารักษ์ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

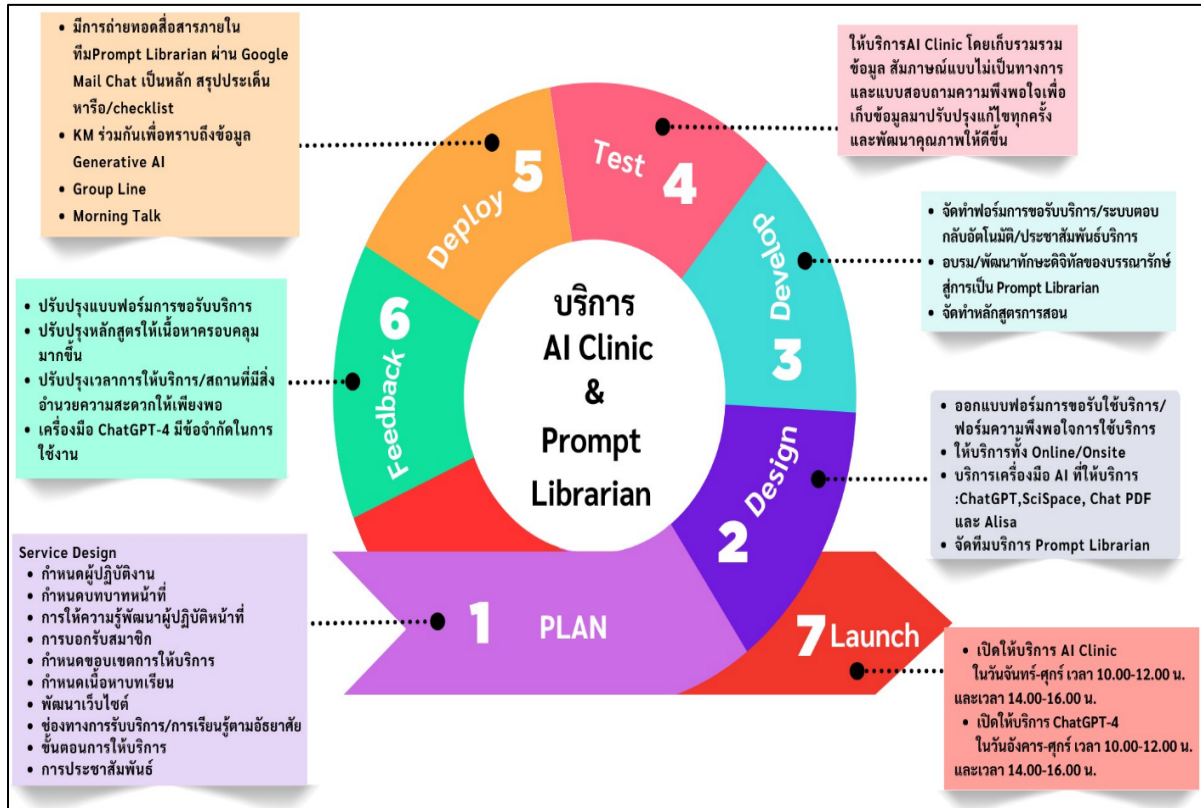
วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อส่งเสริมการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ในการศึกษาและวิจัยอย่างมีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้สนใจทั่วไป

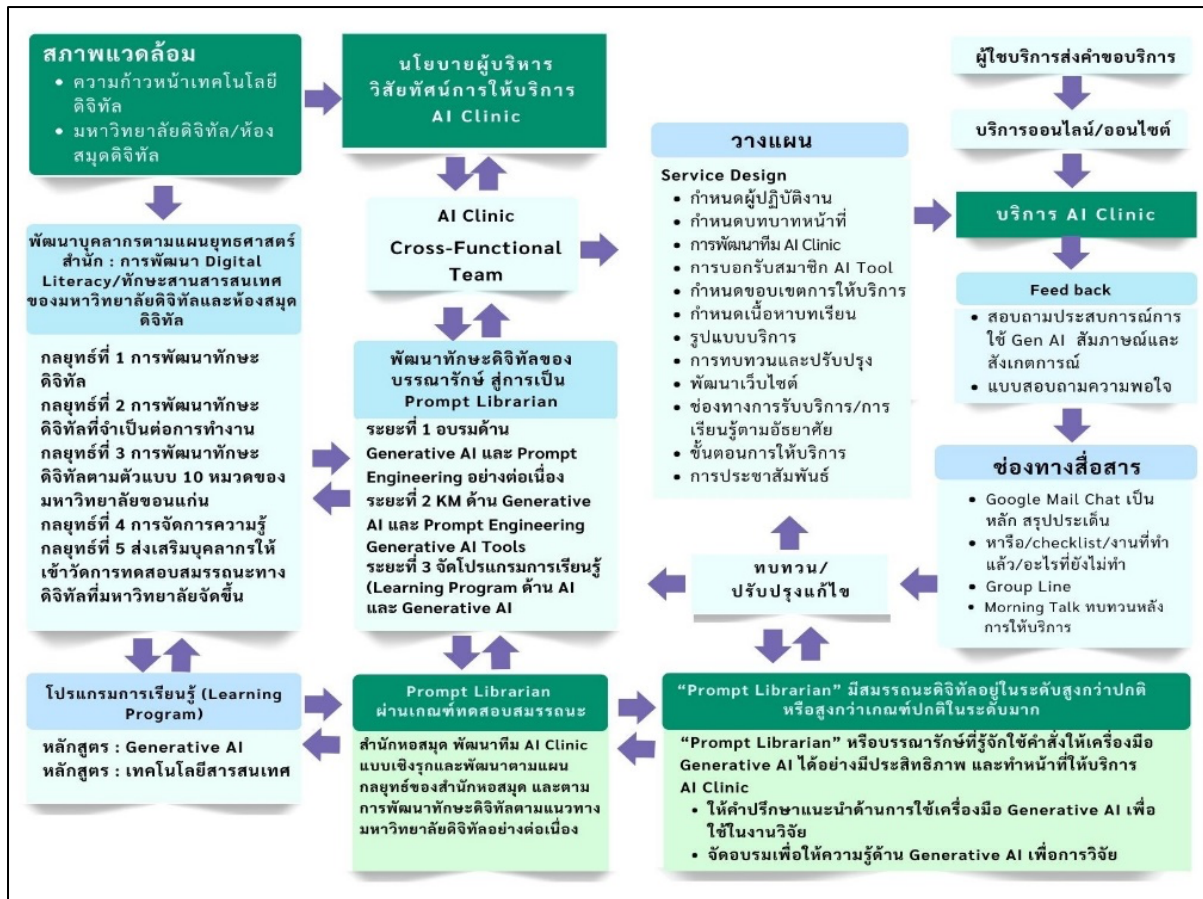
วิธีการดำเนินการ (Methodology)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ของ AI Clinic ไว้ดังนี้ เป็น AI Clinic ต้นแบบของไทยที่เป็นผู้นำการให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ โดยมีพันธกิจ 2 ข้อ คือ

1) ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัย 2) จัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้กรอบแนวคิด Agile Model ซึ่งเป็นหลักการและแนวคิดที่มีความยืดหยุ่นในการพัฒนาบริการยุคใหม่ของห้องสมุด เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วให้กับผู้รับบริการ โดยเน้นการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมขนาดเล็กในแบบ Cross-Functional Team มีการกำหนดเป้าหมายในระยะสั้น โดยมีกระบวนการพัฒนาบริการที่เรียกว่า Sprint เพื่อรับรู้ ทบทวน และปรับปรุงแก้ไขบริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยทีมงานมีอำนาจตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการดำเนินงานได้เองประกอบด้วย



ภาพที่ 2 Agile Model แนวคิดการทำงานยุคใหม่ Digital Transformation



ภาพที่ 3 แสดงกระบวนการทำงาน โดยประยุกต์แนวคิดแบบ Agile model

1. Plan ขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงาน ประมาณต้นปี พ.ศ. 2566 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) และได้ตัดสินใจบนพื้นฐานของการพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk) จากนั้นจึงได้กำหนดนโยบายในการพัฒนา AI Clinic ขึ้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในการใช้งาน Generative AI อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบอยู่ในกรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณที่ดี โดยได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นผู้บริหารจัดการโครงการ และได้คัดเลือกบุคลากรเพื่อการดำเนินงานให้บริการ AI Clinic จากทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและนวัตกรรม (Information Services Team for Reference and Innovation) ในระยะแรก จำนวน 5 คน แล้วจัดการอบรมเพื่อยกระดับทักษะ (Upskill) ในการใช้งานเครื่องมือ Generative AI เพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ และมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการ (Service Design) ใน AI Clinic ด้วย ในปัจจุบันได้เพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมให้บริการใน AI Clinic อีกจำนวน 4 คน รวมมีบุคลากรที่ให้บริการทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการเชิงลึกด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัย โดยหลังจากเปิดให้บริการระยะแรกแล้ว ได้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและเก็บรวบรวมข้อมูลสะท้อนผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ขั้นตอนการออกแบบบริการ (Service Design) ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดขอบเขตการให้บริการ AI Clinic

ผู้ปฏิบัติงาน AI Clinic ได้ร่วมออกแบบและกำหนดขอบเขตการให้บริการ AI Clinic และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังนี้

2.1.1) ขอบเขตการให้บริการ AI Clinic คือ บริการแนะนำการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนการวิจัย จำนวน 4 เครื่องมือ ได้แก่ 1) ChatGPT 2) SciSpace 3) Chat PDF และ 4) Alisa

2.1.2) ผู้ให้บริการ คือ “Prompt Librarian” ซึ่งหมายถึง บรรณารักษ์ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

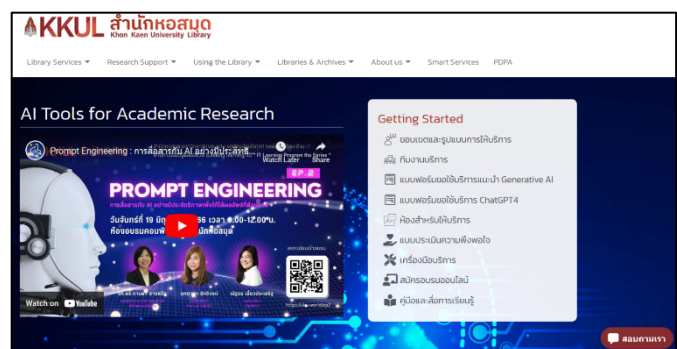
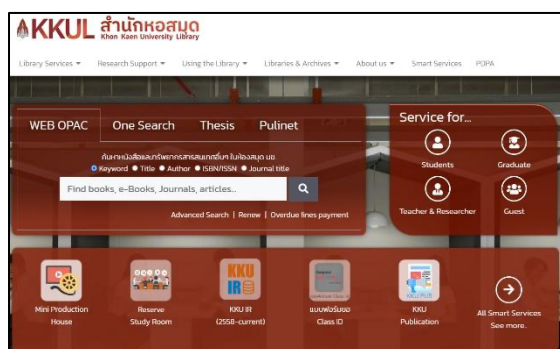
2.1.3) ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นตลอดจนผู้สนใจทั่วไป รูปแบบบริการเป็นการให้บริการตามคำขอ ตามตารางที่จัดไว้ให้ โดยบริการทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคลในรูปแบบ 1) ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัย แบบ Onsite ที่ห้องบริการ AI Clinic สำนักหอสมุด สามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้ตั้งแต่ 1-10 คน และรูปแบบที่ 2) จัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยให้กับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดอบรมทั้งแบบ Onsite และ Online ผ่าน (โปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Google Meet) ในแต่ละรอบสามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้ตั้งแต่ 1-30 คน

2.1.4) ตารางการให้บริการ AI Clinic สำนักหอสมุดจัดให้บริการ AI Clinic ตั้งแต่วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00-12.00 น. และเวลา 14.00 - 16.00 น. ดังนี้

บริการ Clinic AI ตารางปฏิบัติงานประจำวัน					
TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
08.30 - 12.00 น.	วันชาติ ภูมิ 	ณัฏฐพร นิกุลยธ 	ภาณุวัตร อุทัยบาล 	ปติพงศ์ พิมพ์ 	ธีรยุทธ บาลขณ 
13.00 - 16.30 น.	ศิวะนิก ศรีสุนทร 	ยศยาดา สิกธิวงษ์ 	ศิวะนิก ศรีสุนทร 	ณัฐอร เสียวประเสริฐ 	ยศยาดา สิกธิวงษ์ 

ภาพที่ 4 ตารางให้บริการ AI Clinic

2.1.5) บริการ AI Clinic มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น ขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด คลินิกที่ Service for (Student, Graduate, Teacher & Researcher) ลิงก์เว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/> หรือขอใช้บริการผ่าน เพจของบริการ AI Clinic ได้โดยตรงที่ <https://library.kku.ac.th/aiclinic> โดยผู้ขอรับบริการสามารถออกแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) ที่มีระบบตอบรับอัตโนมัติได้ทันที จากนั้น สามารถเข้ารับบริการได้ตามวัน เวลาที่ระบุได้

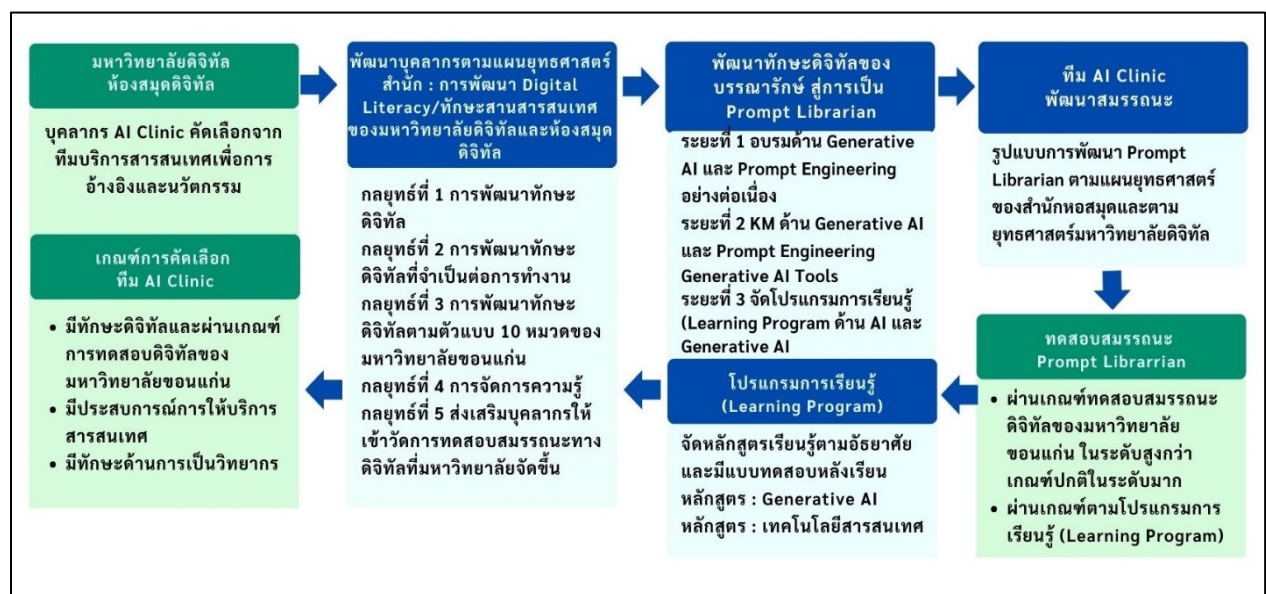


ภาพที่ 5 ช่องทางการขอรับบริการ AI Clinic

2.1.6) การประเมินผลการดำเนินงานบริการ AI Clinic ผู้ให้บริการได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ร่วมกับการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการหลังการให้บริการทุกครั้ง เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานและทบทวนปรับปรุงแก้ไข อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ลิงก์ระบบประเมิน <https://kku.world/aiclinickkul>

2.2 การกำหนดบทบาทหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ AI Clinic บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ AI Clinic เป็นบรรณารักษ์ทำงานแบบ Cross-Functional Team ทำงานเป็นทีมในระยะแรกเพียง 5 คน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการทำงานที่รวดเร็ว มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ AI Clinic ดังนี้

- 1) ศึกษาการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ทั้ง 4 เครื่องมือที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอและติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
- 2) ศึกษาการออกแบบ, พัฒนา, และปรับปรุงพอร์มต์สำหรับโมเดลภาษาในสาขาของปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- 3) ถ่ายทอดและให้คำแนะนำ ในการใช้ ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งแบบ Online และ Onsite
- 4) ผลิตสื่อประกอบการสอนได้หลายรูปแบบ เช่น คู่มือการใช้งานหรือคลิปประกอบการใช้งาน เป็นต้น
- 5) ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ
- 6) จัดทำเนื้อหาและข้อมูลประกอบการทำเว็บไซต์บริการ AI Clinic
- 7) จัดเตรียมห้องประชุม อุปกรณ์ โปรแกรม เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
- 8) ประสานงานและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงาน
- 9) เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบริการ AI Clinic ใช้แนวคิดการออกแบบบริการดังนี้ 1) แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ออกแบบบริการ 3) จัดให้บริการ 4) สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการหรือจากการสังเกตจากผู้ใช้บริการ และ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ 5) ประสานงานและวิเคราะห์สรุปผลผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ จัดประชุม Google Chat, Group Line, Morning Talk 6) สะท้อนผลการให้บริการ 7) ทบทวนปรับปรุง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 8) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร



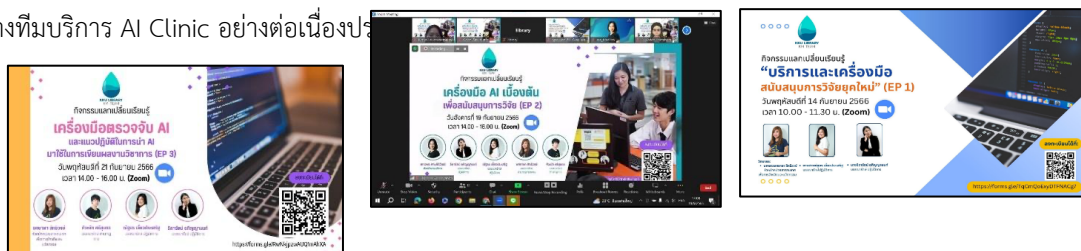
ภาพที่ 6 การพัฒนา Prompt Librarian

2.3 ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของ Prompt Librarian

สำนักหอสมุดได้คัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน AI Clinic จากทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและนวัตกรรม (Information Services Team for Reference and Innovation) ในระยะแรก จำนวน 5 คน โดยมีเกณฑ์ดังนี้ 1) ต้องมีทักษะ ดิจิทัลและผ่านเกณฑ์การทดสอบทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) มีทักษะการให้บริการสารสนเทศและ 3) ทักษะการเป็นวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ โดยบุคลากรทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะ 3 ด้าน อย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด เป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล โดยได้บรรจุเป็นโครงการยุทธศาสตร์ที่สำคัญในแผนงานโครงการพัฒนา Digital Literacy ทักษะสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาทักษะดิจิทัลตามอักษยาศัยเพื่อเสริมจุดอ่อน จากการประเมินตนเอง โดยมีงบประมาณสนับสนุนทุกปี 2) พัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยมอบหมายให้บุคลากรเข้าอบรมเพิ่มตามความจำเป็นของแต่ละงาน 3) พัฒนาทักษะดิจิทัลตามตัวแบบ Role Model 10 หมวดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 4) การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 กิจกรรม, 8 สื่อการเรียนรู้ 5) กระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการ ทดสอบสมรรถนะดิจิทัล (สิริพร ทิวะสิงห์ และคณะ, 2565) ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องทุกปี เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ สำนักหอสมุดให้มีศักยภาพครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายและก้าวทันเทคโนโลยี ภายใต้โครงการพัฒนา Digital Literacy ทักษะสารสนเทศของบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564 ; 2565) โดยทีมบริการ AI Clinic ได้เข้าร่วมพัฒนา สมรรถนะตามแผนกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ระยะที่ 1 พัฒนาทีม AI Clinic ตามแผนกลยุทธ์ที่ 1 และ 2 เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์สำหรับให้บริการ ได้แก่หลักสูตร 1) “Prompt Engineering 101 สู่การเป็น ChatGPT Expert” 2) การใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อเป็นผู้ช่วยในการทำงานด้านต่าง ๆ 3) Prompt Engineering: การสื่อสารกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการและ 4) ChatGPT Prompt Engineering for Developers: การเรียนรู้วิธีการสร้าง แชนบอทแบบกำหนดเอง (Custom Chatbot) เป็นต้น และกลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาทักษะดิจิทัลตามตัวแบบ Role Model 10 หมวด ของมหาวิทยาลัยและ กลยุทธ์ที่ 5 ทดสอบสมรรถนะทางดิจิทัลและผ่านเกณฑ์การทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ในระดับมาก

ระยะที่ 2 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่ 4 โดยทีม AI Clinic ได้ร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ AI Clinic และการใช้ Generative AI เพื่อสนับสนุนการวิจัยให้กับ บรรณารักษ์ให้มี ความรู้ความเข้าใจด้านการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อย่างถูกต้องและมีจริยธรรมสามารถส่งต่อบริการ และสารสนเทศได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 ครั้ง โดยครั้งที่ 1) จัดในหัว ข้อเรื่อง บริการและเครื่องมือสนับสนุนการวิจัยยุคใหม่ ครั้งที่ 2) หัวข้อเรื่อง เครื่องมือ AI เบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการวิจัย และครั้งที่ 3) หัวข้อเรื่อง เครื่องมือตรวจจับ AI และ แนวปฏิบัติในการนำ AI มาใช้ในการเขียนผลงานวิชาการ และนอกจากนี้ยังได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเมนูการใช้งานหรือส่วนเสริมใหม่ๆ ระหว่างทีมบริการ AI Clinic อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 7 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บริการ AI Clinic และปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์

ระยะที่ 3 การพัฒนา Prompt Librarian ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 7 เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ ทักษะในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ จำนวน 10 หลักสูตร โดยทีม AI Clinic ทำหน้าที่เป็นวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร

ในหลักสูตรได้แก่ 1) การตรวจสอบผลงานทางวิชาการที่เขียนโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ 2) การใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้ช่วยนักวิจัย 3) การสร้างรายได้จากการขายรูปที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ 4) การใช้ Chatgpt, Bard, Bing, Alisa, Chatbot เพื่อเป็นผู้ช่วยส่วนตัว 5) ChatGPT Prompt Engineering for Developers 6) การสื่อสารกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ 7) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์กับการสร้างภาพ และสื่อวิดีโอ 8) การประยุกต์ใช้ ChatGPT และ Alisa AI ในการทำงาน 9) การประยุกต์ใช้ SciSpace, ChatPDF ในการทำงาน โดยได้ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.4 ขั้นตอนการจัดหาทรัพยากร

2.4.1 การบอกรับสมาชิกรายเดือน ChatGPT4

สำนักหอสมุดได้บอกรับเป็นสมาชิกรายเดือน ChatGPT4 จำนวน 1 Account เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนบุคคลที่สนใจได้ทดลองใช้งานจริง โดยบอกรับการเป็นสมาชิกรายเดือนผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2560 โดยได้ทำการเสนอจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีซื้อแบบเฉพาะเจาะจงตามขั้นตอนดังนี้ เริ่มจากการแสวงหาตัวแทน จำหน่ายอย่างน้อย 3 ตัวแทน เพื่อขอใบเสนอราคาหาผู้เทียบราคาและบริการ เขียนใบขอซื้อขอจ้าง เสนอขออนุมัติตามลำดับ เมื่อได้รับอนุมัติก็ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบอกรับสมาชิกรายเดือนและนำออกให้บริการ ทั้งนี้ต้องดำเนินการบอกรับต่อเนื่องทุกเดือนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งาน

2.4.2 ห้องบริการ AI Clinic

สำนักหอสมุดได้พัฒนาห้องพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ AI Clinic โดยเฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการ ทั้งแบบรายกลุ่มหรือรายบุคคลที่ห้องบริการ AI Clinic จำนวน 10 ที่นั่ง พร้อมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง ณ ห้อง 3302 ชั้น 2 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 8 ห้องบริการ AI Clinic

3. บทเรียนและเนื้อหาการเรียนรู้

บริการ AI Clinic แบ่งออกเป็น 2 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรที่ 1 : ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ผู้ช่วยนักวิจัยมืออาชีพ

หลักสูตรที่ 2 : ChatGPT-4 : AI ผู้ช่วยอัจฉริยะในยุคดิจิทัล

ในแต่ละหลักสูตรใช้เวลา 2 ชั่วโมง ก่อนแนะนำการใช้งานจะสอบถามประสบการณ์การใช้และความสนใจ เพื่อให้สามารถแนะนำได้ ตรงตามกับผู้ขอรับบริการต้องการและในระหว่างการแนะนำการใช้เครื่องมือจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การใช้เครื่องมือ AI และการซักถามประเด็นที่สนใจ รวมทั้งสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานสู่การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มประสิทธิภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีบทเรียนและเนื้อหาการเรียนรู้ ดังนี้

1	หลักสูตร Generative AI ผู้ช่วยนักวิจัยมืออาชีพ	2	หลักสูตร ChatGPT-4 : AI ผู้ช่วยอัจฉริยะในยุคดิจิทัล
	หลักสูตร Generative AI ผู้ช่วยนักวิจัยมืออาชีพ		รายละเอียด
วิทยากร	นางสาวศุภมาส ลิขิตวงษ์, นางสาวณัฐพร เลี้ยวประเสริฐ, นางธิดารัตน์ อภิญาพันธ์, นายศิวัช นที ศรีสุนทร, นายวันชาติ ภูมิ	วิทยากร	นางสาวศุภมาส ลิขิตวงษ์, นางสาวณัฐพร เลี้ยวประเสริฐ, นางธิดารัตน์ อภิญาพันธ์, นายศิวัช นที ศรีสุนทร, นายวันชาติ ภูมิ
วัตถุประสงค์	1.เพื่อทราบถึงเครื่องมือสนับสนุนการเรียนและการวิจัย 2.เพื่อเรียนรู้เทคนิคการใช้งานเครื่องมือ AI ผู้ช่วยการวิจัย และเครื่องมือตรวจรับ AI สำหรับงานวิจัย	วัตถุประสงค์	1.เพื่อทราบถึงเครื่องมือสนับสนุนการเรียนและการวิจัย 2.เพื่อเรียนรู้เทคนิคการใช้งานเครื่องมือ AI :ChatGPT-4 3.เพื่อเรียนรู้การเลือกใช้ plugin หรือส่วนเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเครื่องมือ AI :ChatGPT-4
กลุ่มเป้าหมาย	นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	กลุ่มเป้าหมาย	นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
รูปแบบการสอน	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ จำนวน 2 ชั่วโมง จำนวนผู้เข้ารับบริการ Online ตั้งแต่ 1-30 คน จำนวนผู้เข้ารับบริการ Onsite ตั้งแต่ 1-10 คน	รูปแบบการสอน	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ จำนวน 2 ชั่วโมง จำนวนผู้เข้ารับบริการ Online ตั้งแต่ 1-30 คน จำนวนผู้เข้ารับบริการ Onsite ตั้งแต่ 1-10 คน
เนื้อหาหลักสูตร	บทที่ 1 แนะนำการใช้งานเบื้องต้น Generative AI - วิธีการลงทะเบียนและการติดตั้ง Application - การ Login/Logout - เมนูและคำสั่งการใช้งาน - จุดเด่น/ข้อจำกัดและข้อควรระวังในการใช้ Generative AI - เว็บไซต์บริการ AI Clinic บทที่ 2 การใช้งาน Generative AI เพื่อสนับสนุนการวิจัย - เทคนิคการใช้ Prompt เพื่อใช้งาน Generative AI - เทคนิคการสร้าง Prompt - ตัวอย่างการใช้งาน/การใช้คำสั่ง (Prompt) เพื่อการวิจัย - ตัวอย่างคำสั่งหรือ Prompt ที่น่าสนใจ บทที่ 3 การเพิ่มศักยภาพและติดตั้งส่วนเสริม (plugin) - การติดตั้ง plugin - Google Chrome Extension บทที่ 4 นโยบายการใช้ Generative AI และการอ้างอิง - แนวทางการใช้ Generative AI ของสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ - แนวทางการใช้ Generative AI ในการเขียนผลงานวิชาการ - รูปแบบการอ้างอิง บทที่ 5 เครื่องมือตรวจรับการใช้ Generative AI - Turnitin Instructor, Zerospt, Sci Space, AI Content Detector, UNDETECTABLE	เนื้อหาหลักสูตร	บทที่ 1 แนะนำการใช้งานเบื้องต้น ChatGPT4 - วิธีการลงทะเบียนและการติดตั้ง Application - การ Login/Logout - เมนูและคำสั่งการใช้งาน - จุดเด่น/ข้อจำกัดและข้อควรระวังในการใช้ ChatGPT4 - เว็บไซต์บริการ AI Clinic บทที่ 2 การใช้งาน Generative AI เพื่อสนับสนุนการวิจัย - เทคนิคการใช้ Prompt เพื่อใช้งาน ChatGPT4 - เทคนิคการสร้าง Prompt - ตัวอย่างการใช้งาน/การใช้คำสั่ง (Prompt) เพื่อการวิจัย - ตัวอย่างคำสั่งหรือ Prompt ที่น่าสนใจ บทที่ 3 การเพิ่มศักยภาพและติดตั้งส่วนเสริม (plugin) - การติดตั้ง plugin - Google Chrome Extension บทที่ 4 นโยบายการใช้ Generative AI และการอ้างอิง - แนวทางการใช้ Generative AI ของสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ - แนวทางการใช้ Generative AI ในการเขียนผลงานวิชาการ - รูปแบบการอ้างอิง บทที่ 5 เครื่องมือตรวจรับการใช้ Generative AI - Turnitin Instructor, Zerospt, Sci Space, AI Content Detector, UNDETECTABLE

ภาพที่ 9 บทเรียนและเนื้อหาการเรียนรู้อยู่

4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์

บริการ AI Clinic ได้จัดประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในทุกช่องทางของสำนักหอสมุด ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Instagram LINE Broadcast ระบบจัดอบรมออนไลน์และหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น <https://www.kku.ac.th/16480> และนอกจากนี้ยังได้รับความสนใจจากสื่อข่าวออนไลน์มากมายในการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวบริการ AI Clinic ได้แก่

ตารางที่ 1 การประชาสัมพันธ์

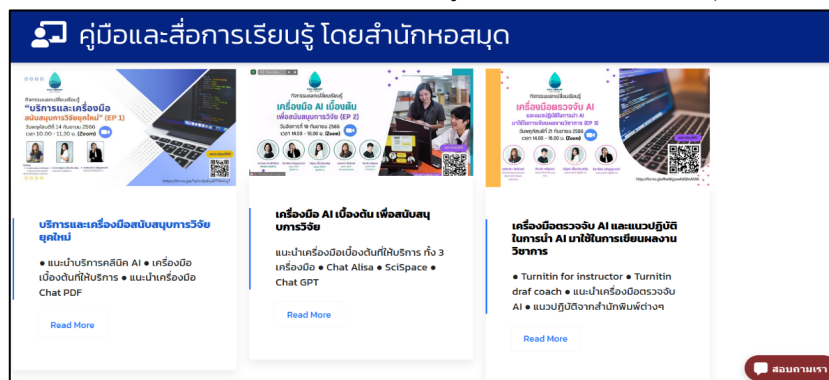
แหล่งข่าว	ลิงค์ข่าว
กรุงเทพธุรกิจ	https://www.bangkokbiznews.com/health/education/1072813
Magazine online the innovator	https://www.inventor.in.th/home/kku-clinic-ai-open/
MGR Online	https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9660000055492
Thaitimenew	https://www.thaitimenews.com/content/37282
TECHSAUCE KNOWLEDGE SHARING PLATFORM	https://techsauce.co/news/kku-library-generative-ai-clinic



ภาพที่ 10 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในทุกช่องทาง

5. ช่องทางการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

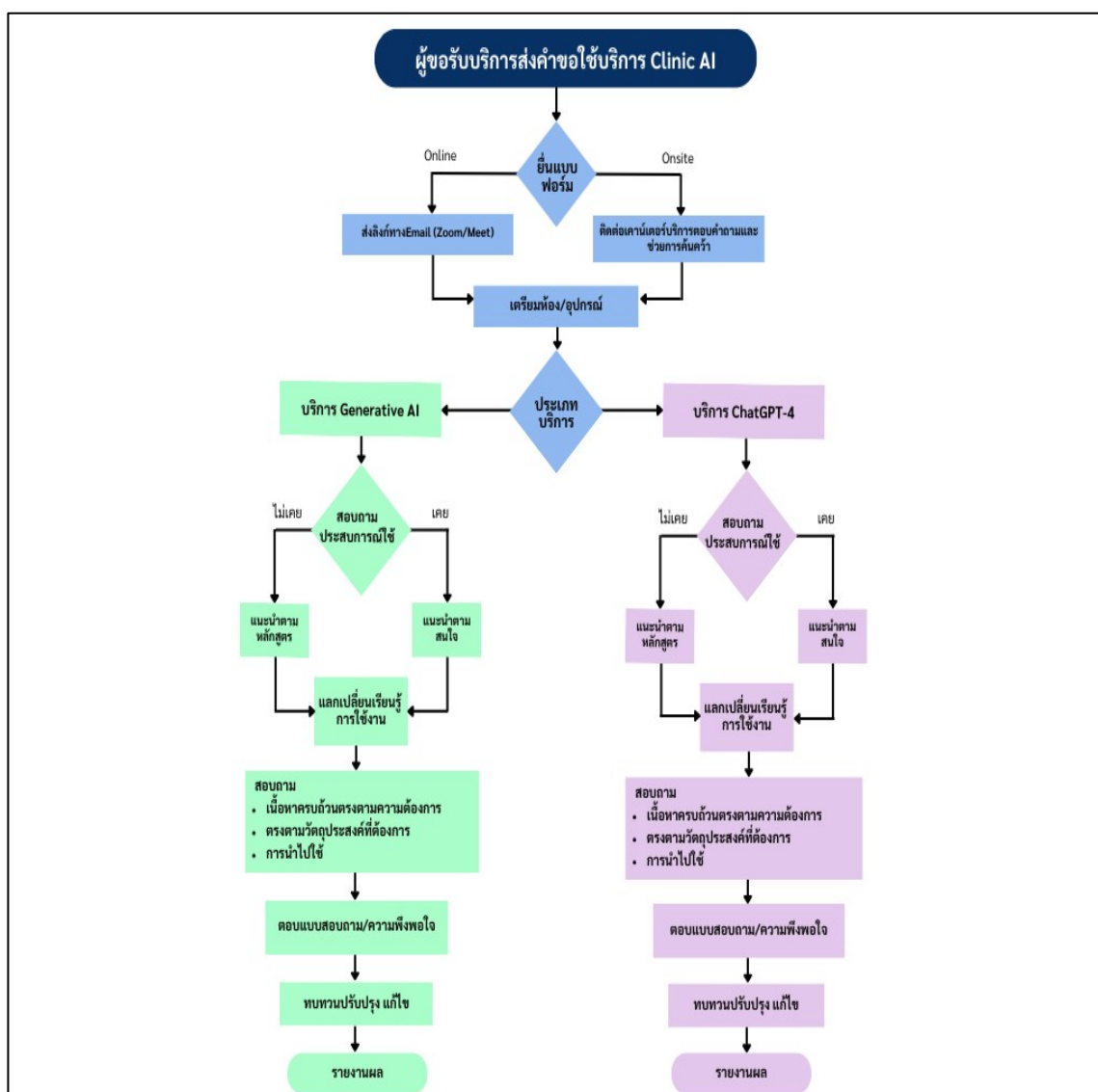
บริการ AI Clinic มีหน้าเว็บเพจสำหรับรวบรวมสารสนเทศบริการปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ บทเรียนและเนื้อหาการเรียนรู้ทั้งที่เป็นเอกสารแนะนำการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์และคลิปการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถติดตามเนื้อหาย้อนหลังได้ทุกที่ตลอดเวลาตลอด 7/24 ที่เว็บเพจนี้ <https://library.kku.ac.th/aiclinic> หากมีคำถามเกี่ยวกับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์สามารถสอบถามผ่านช่อง Chat Plugin และในทุกช่องทางของห้องสมุด ได้แก่ library.inbox@kku.ac.th, ช่องแชท Plugin, FB, IG, Line, โทรศัพท์หรือสามารถสอบถามได้ด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย ชั้น 2 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 11 ช่องทางการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและบริการ AI Clinic

6. ขั้นตอนการให้บริการ AI Clinic

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดให้บริการ AI Clinic ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา โดย
ผู้ให้บริการ สามารถส่งคำขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ มีขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 13 Flow Chart ขั้นตอนการให้บริการ

7. การเปิดให้บริการ AI Clinic

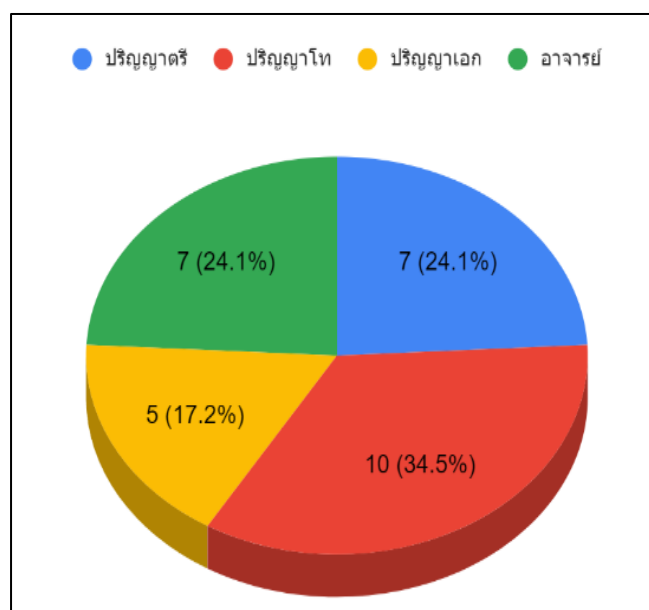
จากการเก็บรวบรวมสถิติการเข้ารับบริการในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2566 มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการจำนวน 29 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์จำนวน 7 คน และเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 5 คน



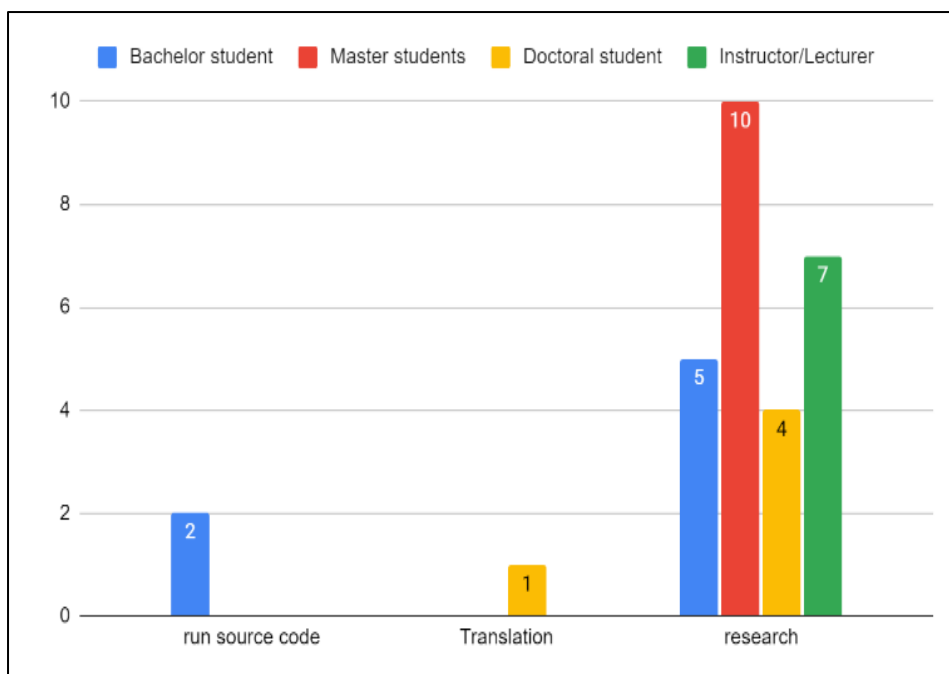
ภาพที่ 14 การให้บริการ

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการเปิดให้บริการ AI Clinic ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2566 มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการจำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.5) รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.1) และเป็นนักศึกษาปริญญาเอกจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.2)

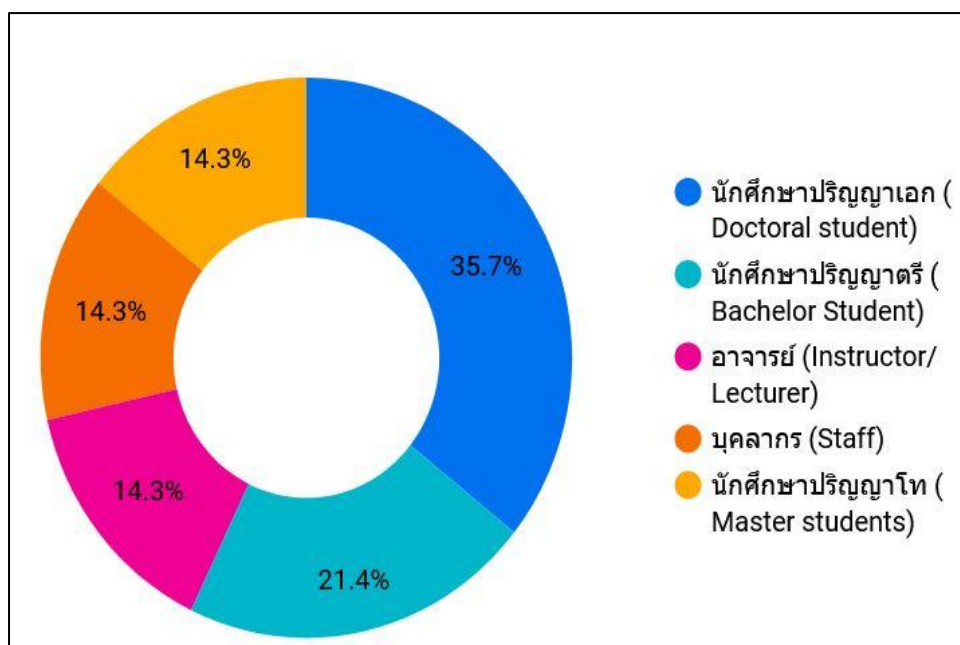


ภาพที่ 15 จำนวนผู้ขอรับบริการ AI Clinic



ภาพที่ 16 วัตถุประสงค์ในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์

จากการสอบถามผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัย จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 89.66%) รองลงมาคือใช้เพื่อช่วยเขียนโค้ด จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.87%) และเพื่อแปลภาษา จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.45%)



ภาพที่ 17 จำนวนผู้ขอรับบริการ

จำนวนผู้ขอรับบริการมี 29 คน ตอบแบบสอบถามมาทั้งหมด จำนวน 14 คน จำแนกเป็นนักศึกษาปริญญาเอก 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.7) รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.4%) ที่เหลือคืออาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาปริญญาโท มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.3%)



ภาพที่ 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก AI

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ (ร้อยละ 100) รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสารสนเทศตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 95.71) และพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ (ร้อยละ 94.29)

บทสรุป (Conclusion)

ทักษะการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์นับเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาและบุคลากร เพื่อช่วยในการการศึกษาค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Xu (2023) ในงานวิจัยที่วิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ AI ในการเรียนการสอน ในระดับการศึกษาระดับสูง โดยสำรวจบทบาทและผลกระทบจากการใช้ AI ในการจัดการเรียนการสอน การประเมินทักษะและ การวางแผนการสอนแบบเฉพาะบุคคล ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือ AI สามารถเพิ่มคุณภาพการสอนได้ อย่างดี ช่วยให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะได้ดีขึ้น สอดคล้องกับ Çelik et al., (2024) ที่พบว่าการใช้งาน AI-Based Tool สามารถช่วยพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้ใช้งานในการทำงานร่วมกันและการคิดเชิงวิพากษ์ และยังพบว่า ผู้ใช้สามารถพัฒนาทักษะหลายด้านของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมาก เนื่องจากขีดความสามารถของระบบ AI ทำให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่ายและช่วยในการสร้างสรรค์สื่อผลิตภัณฑ์เร็วขึ้น Daly et al., (2024) กล่าวว่า AI มีความสามารถ ที่จะเปลี่ยนแปลงประสบการณ์การเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา แต่ก็มีมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดอบรมเพื่อเสริมทักษะในการใช้งาน ด้านปัญญาประดิษฐ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยควรมีความครอบคลุมในหลายด้าน เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับ AI Model ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือแต่ละชนิดที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แนวทางการใช้งาน Generative AI ให้ถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม และสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีด้าน Generative AI มาใช้งานด้านการศึกษาและวิจัยของนักศึกษาและบุคลากร

ดังนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นและสำนักหอสมุดจึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะดังกล่าวให้แก่บุคลากรและนักศึกษาในหลายช่องทาง โดยการให้บริการ AI Clinic เป็นช่องทางหนึ่งที่ได้ดำเนินการ ซึ่งจะต้องอาศัยการปรับตัวของบรรณารักษ์ ในการเรียนรู้การใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ Vidhani and Mariappan (2024) พบว่า การให้ความสำคัญกับ ออกแบบคำสั่ง (Prompt Engineering) อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดบริบทให้กับ Prompt และเขียนให้ชัดเจน เพื่อให้ได้คำตอบที่แม่นยำ และการเขียน Prompt ให้เจาะจงถึงสิ่งที่ต้องการให้ปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์ตอบ และถึงแม้จะได้ คำตอบออกมาแล้วผู้ใช้อาจต้องออกแบบคำสั่งแบบวนซ้ำ เพื่อให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ให้ผลลัพธ์ที่ตรงความ ต้องการที่สุด

สำนักหอสมุดซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้สมควรมีบทบาทในการสนับสนุนการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการเรียนรู้และการทำงานในศตวรรษที่ 21 จากการดำเนินการให้บริการ AI Clinic ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นในช่วงแรกนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในการให้บริการ อย่างไรก็ตามการให้บริการ AI Clinic สามารถพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติมด้วยการแนะนำการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ที่ทันสมัยและมี

ประสิทธิภาพ และการใช้คำสั่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการอย่างรวดเร็ว และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอย่างไม่เป็นทางการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสนใจในการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์มากขึ้นและหลากหลายตามลักษณะการทำงานส่งผลให้ห้องสมุดต้องวางแผนปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดหาเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ChatGPT Plus SciSpace Premium และ Claude Premium เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้เรื่องการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ในรูปแบบของการจัดอบรมทั้งออนไลน์และออนไซต์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษา คณาจารย์ ตลอดจนบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทักษะทางดิจิทัลที่จำเป็นในการทำงานและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมในศตวรรษที่ 21 และเพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายการพัฒนาไปเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง (References)

- จิระนันท์ มูลมาตร, ธาริณี ใจสอาด, นงเยาว์ เรืองบุญส่ง, ภาณุวัฒน์ สุวรรณมาโจ, รวิวรรณ สิทธิสุวรรณ, อธิกร วรบำรุงกุล, เจริญชัย นิลโคตร, วัชรวิทย์ บุญลอย, และ อรุณเกียรติ จันทร์สงแสง. (2564). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของ สถานศึกษา ในยุคดิจิทัล ทรานพอร์เมชัน. *Quality of Life and Law Journal*, 17(2), 21–32.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/QLLJ/article/view/256758>
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567 - 2570, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนา. (2562). *การจัดการเรียนรู้ในยุค Disruptive Innovation*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรม หลักสูตรและการเรียนรู้. https://oer.learn.in.th/search_detail/result/158351
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2564). แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปี 2564. สำนักหอสมุด.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปี 2565. สำนักหอสมุด.
- สิริพร ทิวะสิงห์, คมศรี คมนันทิพรัตน์ และ มุกดา ดวงพิมพ์. (2566). 5 กลยุทธ์ในการส่งเสริมสมรรถนะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มทักษะในอนาคต ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *PULINET Journal*. 10(1), 12-27.
<https://so14.tci-thaijo.org/index.php/PJ/article/view/1351>
- Celik, I., Gedrimiene, E., Siklander, S., & Muukkonen, H. (2024). The affordances of artificial intelligence-based tools for supporting 21st-century skills: A systematic review of empirical research in higher education. *Australasian Journal of Educational Technology*, 40(3), 1-20.
<https://doi.org/10.14742/ajet.9069>
- Daly, O., Fogarty, L., Furlong, E., Vasquez Del Aguila, E., Farrell, R., Morton, S., Woods, A., Bough, A., Schilling, T., Redmond, T., & McKeever, D. (2024, June 18). Are you ai ready? Investigating ai tools in higher education via the co-development of interdisciplinary student-partnered ai training resources. *10th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'24)*. Tenth International Conference on Higher Education Advances. <https://doi.org/10.4995/HEAd24.2024.17105>
- Vidhani, D. V., & Mariappan, M. (2024). Optimizing human–ai collaboration in chemistry: A case study on enhancing Generative AI responses through prompt engineering. *Chemistry*, 6(4), 723–737.
<https://doi.org/10.3390/chemistry6040043>
- Xu, Y. (2023). Research on the application of Artificial Intelligence tools in higher vocational education. *Applied and Computational Engineering*, 22(1), 265–272. <https://doi.org/10.54254/2755-2721/22/20231227>