Generative AI for Customer Support
Generative AI เพื่อการให้บริการลูกค้า

ระยะเวลา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

คอร์สเรียนระยะเวลาหนึ่งวันเต็มนี้ ถูกออกแบบมาเพื่อการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการทำงาน ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้ว่า Generative AI สามารถช่วยงานของพวกเขาในงานด้าน Customer Support เช่น การหาไอเดียแก้ปัญหา , การเขียนคอนเทนต์และรายงานอัตโนมัติ, การวิเคราะห์ข้อมูล, การสร้าง Microsoft Copilot Agent เพื่อช่วยงานเป็นบอทด้าน Customer Support โดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้ตั้งแต่พื้นฐานของ AI ซึ่งสำคัญกับการต่อยอดในระยะยาว ไปจนถึงการใช้งาน Generative AI tools ทั้งหมด 8 ตัวในสถานการณ์จริง

คอร์สนี้เป็นการผสมผสานความรู้ทฤษฎีเข้ากับการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ของพวกเขาได้ทันที อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เข้าถึงศักยภาพของ Generative AI ในการช่วยงานด้านต่างๆ และปรับตัวเข้ากับโลกยุค AI ได้อย่างราบรื่น
2. สามารถปฏิบัติงานจริงหลังจากคอร์สเรียนทันที

รายละเอียดหลักสูตร

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียด
9.00 – 10.00 น.	**Introduction to Generative AI**	**Lecture:** ▪ เริ่มเรียนด้วยการแสดงภาพรวมของ Generative AI ทั้งระบบ ▪ อัพเดท use cases ของ Generative AI ต่อภาคธุรกิจ ▪ เข้าใจตัว Generative AI อย่างแท้จริงว่าถูกเทรนมาอย่างไร สามารถทำอะไรและมีขีดจำกัดแค่ไหน ▪ Setting up LLM accounts เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด **Activities:** แบบทดสอบเก็บคะแนนแต่ละท่าน เพื่อวัดความเข้าใจ AI ขั้นพื้นฐาน
10.00 – 10.15 น.	**BREAK**	
10.15 – 12.00 น.	**Advanced Prompt Engineering for Customer Support**	▪ What is Token? ▪ Token limits ของ LLM แต่ละตัว ▪ Token Consumption ▪ What is prompt engineering? ▪ Prompt Engineering Structures ▪ Prompting in Customer Support ▪ scenarios ในสถานการณ์ต่างๆ พร้อมเรียนรู้การใช้งาน LLMs ทั้ง 7 ตัว ChatGPT, Google Gemini, Claude, Microsoft Copilot, deepseek, Grok, Mistral ▪ รู้ไหมพวกคุณทำสิ่งนี้ได้นะ! **Activities:** Realistic Prompt engineering quiz in various situations

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th
Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th

12.00 – 13.00 น.	**LUNCH**	
13.00 – 14.00 น.	**Advanced ChatGPT and Microsoft Copilot technics**	▪ ChatGPT Overviews ▪ ChatGPT Models รุ่นไหน ใช้อย่างไร เหมาะกับงานแบบใด ▪ Microsoft Copilot Overview ▪ Data Analysis วิเคราะห์ข้อมูลขาย, operations, ETC. ด้วย Microsoft Copilot ▪ Data Visualization และสร้างภาพประกอบ presentation ด้วย Copilot ▪ Summarizing file สรุปไฟล์ขนาดใหญ่, Report, Docs, dataset, และจัดการเอกสารสัญญา ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย Copilot ▪ Brainstorming with ChatGPT - Brainstorming prompt – Shoot pic and ask for ideas ▪ Emailing - ใช้ AI เขียน Email ประหยัดแรงมหาศาล **Activities:** ทดลองลงมือทำจริงในแต่ละ use cases พร้อม exercises ท้ายบท
14.00 – 14.15 น.	**BREAK**	
14.15 – 15.45 น.	**Copilot Agent for Customer Support**	▪ What is AI Microsoft Copilot Agent? ▪ Agent Use case in Customer Support ▪ Building our first Copilot Agent เพื่อใช้ตอบคำถามให้ลูกค้าอัตโนมัติ จากแหล่งข้อมูลใน Microsoft 365 ▪ Copilot Agent training techniques and limitation **Activities:** ทดลองลงมือทำจริงในแต่ละ use cases พร้อม exercises ท้ายบท
15.45 – 16.00 น.	**Q/A Wrap-up**	

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th
Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th