

Generative AI for Customer Support

ระยะเวลา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

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

คอร์สนี้เป็นการผสมผสานความรู้ทฤษฎีเข้ากับการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ของพวกเขาได้ทันที อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- เข้าถึงศักยภาพของ Generative AI ในการช่วยงานด้านต่างๆ และปรับตัวเข้ากับโลกยุค AI ได้อย่างราบรื่น
- สามารถปฏิบัติงานจริงหลังจากคอร์สเรียนทันที

รายละเอียดหลักสูตร

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียด
9.00 – 10.00 น.	Introduction to Generative AI	Lecture: - เริ่มเรียนด้วยการแสดงภาพรวมของ Generative AI ทั้งระบบ - อัปเดต 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
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	