



ไอทีจีเนียส เอ็นจิเนียริ่ง

IT GENIUS ENGINEERING CO., LTD.

COURSE ID

AIC-26

COURSE OUTLINE · รายละเอียดหลักสูตรอบรม

AI / CUSTOMER SERVICE

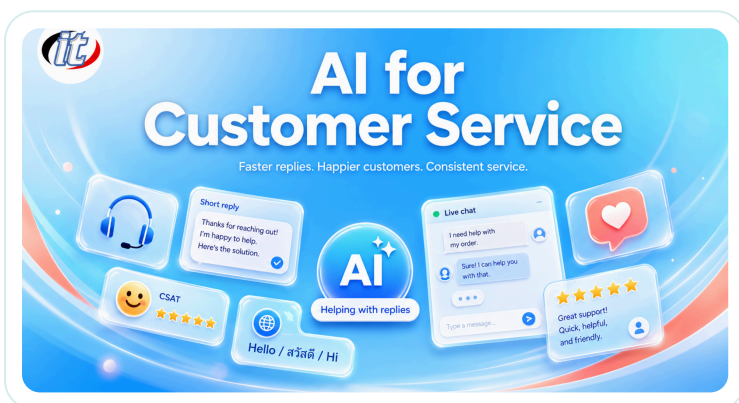
AI for Customer Service

12 ชั่วโมง

2 วัน

ไม่ต้องมีพื้นฐาน AI

ระดับ Beginner - Inter



ระยะเวลา: 2 วัน

12 ชั่วโมง (วันละ 6 ชม.) · 09:00-16:00 น.



รูปแบบ: Classroom / Hybrid

Onsite หรือ Online ผ่าน Microsoft Teams · Public / In-house



รายละเอียดหลักสูตร

www.itgenius.co.th

งานบริการลูกค้ามีปริมาณข้อความและคำถามซ้ำจำนวนมาก ทั้งการตอบแชต อีเมล คอมเมนต์ และข้อความในโซเชียล การจัดการข้อร้องเรียนและลูกค้าที่ไม่พอใจ การค้นหาข้อมูลมาตอบให้ถูกต้อง และการรักษาโทนการสื่อสารให้สม่ำเสมอทั้งทีม งานเหล่านี้ใช้เวลามากและกดดัน โดยเฉพาะเมื่อต้องตอบให้เร็วและถูกต้องพร้อมกันหลายช่องทาง Generative AI ช่วยให้ทีมบริการตอบได้เร็วขึ้น สม่ำเสมอขึ้น และลดภาระงานซ้ำ

หลักสูตรนี้ให้ทีมบริการลูกค้าใช้ AI ในงานจริงอย่างมั่นใจและเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การเขียนข้อความบริการและตอบลูกค้า การจัดการเรื่องยากและข้อร้องเรียน การทำ Knowledge Base และ FAQ การสร้างแชทบอตและผู้ช่วยตอบอัตโนมัติ การบริการหลายภาษา การวิเคราะห์ Feedback และ Sentiment ไปจนถึงงานบริการอัตโนมัติด้วย n8n พร้อมแนวปฏิบัติด้านคุณภาพ Security และ PDPA สำหรับข้อมูลลูกค้า ปิดท้ายด้วย Capstone Project แบบครบวงจร

เครื่องมือ

GPT ChatGPT

Claude

Gemini

GM Custom GPT

n8n n8n

ราคาค่าอบรม · PUBLIC / IN-HOUSE

6,900 บาท / ท่าน

ราคายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%) · รวมเอกสาร ชุดกรณีตัวอย่าง อาหารกลางวันและอาหารว่าง และ Certificate · รับจัด In-house ขอใบเสนอราคาได้



เพิ่มเพื่อน
LINE

☎ 02-570-8449

☎ 088-807-9770

💬 @itgenius

🌐 www.itgenius.co.th

01 วัตถุประสงค์ Objectives

- เข้าใจว่า AI เปลี่ยนงานบริการลูกค้าอย่างไร และเลือกใช้เครื่องมือ AI ให้เหมาะกับแต่ละงาน
- ออกแบบ Prompt สำหรับงานบริการ และกำหนดโทนการสื่อสารให้ตรงกับแบรนด์
- ใช้ AI เขียนข้อความบริการและตอบลูกค้าในหลายช่องทาง ทั้งแชต อีเมล และโซเชียล
- ใช้ AI ช่วยจัดการเรื่องยากและข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ (De-escalation)
- ใช้ AI ทำ Knowledge Base และ FAQ ให้ทีมตอบได้ถูกต้องและสม่ำเสมอ
- สร้างแชทบอตและผู้ช่วยตอบอัตโนมัติด้วย Custom GPT/Gems และบริการหลายภาษา
- ใช้ AI วิเคราะห์ Feedback และ Sentiment ของลูกค้า พร้อมจัดทำรายงาน
- วางงานบริการอัตโนมัติด้วย n8n พร้อมคุณภาพ ความปลอดภัย และ PDPA สำหรับข้อมูลลูกค้า

02 กลุ่มเป้าหมาย Target Audience

- เจ้าหน้าที่และผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service / Support)
- ทีม Call Center, Contact Center และ Live Chat
- ทีม Social Media Admin และ Community ที่ตอบลูกค้าผ่านโซเชียล
- เจ้าของกิจการและผู้ประกอบการ SME ที่ดูแลงานบริการลูกค้าด้วยตนเอง
- ผู้บริหารที่ต้องการวางระบบการใช้ AI ให้ทีมบริการลูกค้า

03 จุดเด่นของหลักสูตร Highlights

- **ตอบเร็วและสม่ำเสมอ** ใช้ AI ตอบลูกค้าเร็วขึ้นและรักษาโทนแบรนด์ทั้งทีม
- **ครบทุกช่องทาง** แชต อีเมล โซเชียล ข้อร้องเรียน ถึงบริการหลายภาษา
- **แชทบอตเฉพาะองค์กร** Custom GPT/Gem ที่ฝัง Knowledge Base และตอบตรงแบรนด์
- **ฟังเสียงลูกค้า** วิเคราะห์ Feedback และ Sentiment เพื่อพัฒนาบริการ
- **ลงมือทำจริง** ได้ Prompt Library, FAQ และผู้ช่วยบริการกลับไปใช้งาน

04 ความรู้พื้นฐาน Prerequisites

- ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับทั่วไปได้
- เข้าใจงานบริการลูกค้าหรือกระบวนการทำงานของทีมตนเอง เพื่อนำมาใช้เป็นโจทย์ระหว่างอบรม
- เคยใช้งานช่องทางบริการ เช่น อีเมล แชต หรือโซเชียลมีเดียในการทำงาน
- ไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานด้าน AI หรือการเขียนโปรแกรมมาก่อน

05 สิ่งที่ต้องเตรียมและเครื่องมือ Setup & Tools

รายการ	รายละเอียด
เครื่องคอมพิวเตอร์	Notebook Windows 11/10 หรือ macOS เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้
บัญชี AI	ChatGPT, Claude และ Google (Gemini) แบบใช้งานได้ระหว่างอบรม (สถาบันจัดเตรียมให้ส่วนหนึ่ง)
ช่องทางบริการ	อีเมล แชต หรือ LINE OA สำหรับทดสอบผู้ช่วยตอบอัตโนมัติ (ถ้ามี)
บัญชีบริการ	Google Account และอีเมลที่ใช้ทดสอบงานตอบลูกค้า
เว็บเบราว์เซอร์	Google Chrome หรือ Microsoft Edge เวอร์ชันล่าสุด

หมายเหตุ: ทางสถาบันจัดเตรียม Subscription ที่จำเป็นให้ใช้งานระหว่างอบรมส่วนหนึ่ง ผู้เรียนสามารถนำข้อความหรือกรณีบริการของหน่วยงานตนเองมาใช้เป็นกรณีศึกษาได้ โดยควรปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าก่อนนำมาใช้

06 ภาพรวมการเรียนรู้ 2 วัน Big Picture

วัน	หัวข้อหลัก
Day 1 Section 1-5	AI กับงานบริการ, Prompt สำหรับงานบริการ, การตอบลูกค้า, การจัดการข้อร้องเรียน และ Knowledge Base
Day 2 Section 6-11	แชทบอต, บริการหลายภาษา, วิเคราะห์ Feedback, Automation ด้วย n8n, คุณภาพ/Security/PDPA และ Capstone



DAY
1

AI กับการตอบลูกค้าและการเขียนข้อความบริการ

เนื้อหาการอบรม · Section 1-3

รวม

6 ชั่วโมง

1 AI กับงานบริการลูกค้า

- ภาพรวม Generative AI กับงานบริการลูกค้า และสิ่งที่เปลี่ยนไปในกระบวนการทำงาน
- Use Case ของ AI ในงานบริการ: ตอบลูกค้า จัดการเรื่องยาก Knowledge Base แชทบอต และวิเคราะห์
- การเลือกเครื่องมือ AI ให้เหมาะกับงาน และ Verification Mindset สำหรับงานที่สื่อสารกับลูกค้าโดยตรง

2 Prompt ที่ได้ผลสำหรับงานบริการ

- โครงสร้าง Prompt ที่ดีสำหรับงานบริการ: บทบาท บริบทลูกค้า สถานการณ์ และรูปแบบผลลัพธ์
- การกำหนดโทนการสื่อสารและ Voice ของแบรนด์ให้สม่ำเสมอทั้งทีม และการใช้ตัวอย่างคุณสมบัติการตอบ
- การสร้าง Prompt Library ของทีมบริการสำหรับสถานการณ์ที่พบบ่อย

3 การตอบลูกค้าและการเขียนข้อความบริการ

- การใช้ AI เขียนข้อความตอบลูกค้าในแชต อีเมล และโซเชียล และการปรับให้เหมาะกับอารมณ์และบริบทของลูกค้า
- การร่างข้อความมาตรฐาน (Template) สำหรับคำถามที่พบบ่อย
- Workshop: เขียนชุดข้อความตอบลูกค้าสำหรับสถานการณ์จริงของผู้เรียนด้วย AI



DAY

1

ข้อร้องเรียนและ Knowledge Base

เนื้อหาการอบรม · Section 4-5 (ต่อ)

รวม

6 ชั่วโมง

4

การจัดการเรื่องยากและข้อร้องเรียน

- การใช้ AI ช่วยร่างคำตอบสำหรับข้อร้องเรียนและลูกค้าที่ไม่พอใจ
- เทคนิคการลดความตึงเครียด (De-escalation) และการสื่อสารเชิงบวก
- การขอโทษ ชี้แจง และเสนอทางแก้ อย่างมืออาชีพ โดยไม่หวั่นเกรงความจริง
- Workshop: ร่างคำตอบสำหรับข้อร้องเรียนตัวอย่างที่ยาก พร้อมปรับโทนให้เหมาะสม

5

Knowledge Base และ FAQ ด้วย AI

- การใช้ AI สร้างและปรับปรุง Knowledge Base และ FAQ ให้ครบและอ่านง่าย
- การเปลี่ยนเอกสารและข้อมูลภายในให้เป็นคำตอบมาตรฐานสำหรับทีม และการจัดหมวดหมู่คำถามให้ค้นหาได้เร็ว
- Workshop: สร้างชุด FAQ หรือ Knowledge Base สำหรับบริการของผู้เรียนด้วย AI



DAY
2

แชทบอต บริการหลายภาษา และการวิเคราะห์

เนื้อหาการอบรม · Section 6-8

รวม

6 ชั่วโมง

6

แชทบอตและผู้ช่วยตอบอัตโนมัติ

- การสร้าง Custom GPT หรือ Gem เป็นผู้ช่วยบริการเฉพาะองค์กร และการฝัง Knowledge Base ให้ตอบตรงแบรนด์
- แนวทางการเชื่อมผู้ช่วยตอบเข้ากับช่องทางบริการ เช่น LINE OA และการส่งต่อให้พนักงานเมื่อจำเป็น
- Workshop: สร้างผู้ช่วยบริการหนึ่งตัวสำหรับตอบคำถามลูกค้าที่พบบ่อย

7

การบริการลูกค้าหลายภาษา

- การใช้ AI แปลและตอบลูกค้าหลายภาษาโดยรักษาโทนการบริการ
- การปรับข้อความให้เหมาะกับวัฒนธรรมและบริบทของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- ข้อควรระวังในการแปลข้อความบริการและการตรวจทานก่อนส่ง

8

การวิเคราะห์ Feedback และ Sentiment

- การใช้ AI สรุปและจัดหมวดหมู่ Feedback รีวิว และข้อร้องเรียนจำนวนมาก
- การวิเคราะห์อารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า (Sentiment) และแนวโน้มปัญหาที่พบบ่อย
- การจัดทำรายงานเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) สำหรับทีมและผู้บริหาร



DAY
2

Automation, คุณภาพ และ Capstone

เนื้อหาการอบรม · Section 9-11

รวม

6 ชั่วโมง

9 งานบริการอัตโนมัติด้วย n8n

- การวางแผนงานอัตโนมัติของทีมงานบริการด้วย n8n เช่น การจัดคิวและจัดหมวดหมู่ Ticket
- การตอบรับอัตโนมัติและการแจ้งเตือนทีมเมื่อมีเรื่องเร่งด่วน และการเชื่อมข้อมูลระหว่างช่องทางบริการ
- Workshop: ออกแบบ Flow งานบริการอัตโนมัติอย่างง่ายหนึ่งชุด

10 คุณภาพ, Security และ PDPA

- การควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของคำตอบก่อนส่งถึงลูกค้า
- ข้อมูลลูกค้าที่ห้ามใส่ AI การปกป้องข้อมูลอ่อนไหว และข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA สำหรับงานบริการ
- การวางแผนปฏิบัติการใช้ AI ของทีมงานบริการ (AI Usage Guideline)

11 Capstone Project และการนำไปใช้จริง

- โจทย์: วางชุดเครื่องมือ AI สำหรับงานบริการลูกค้าของผู้เรียนแบบครบวงจร ตั้งแต่การตอบลูกค้า Knowledge Base ผู้ช่วยตอบ ถึงการวิเคราะห์ Feedback
- นำเสนอผลงานและรับ Feedback จากวิทยากรและเพื่อนร่วมชั้น
- แนวทางการนำไปใช้จริงใน 30 วันแรก และการวางแผนระบบใช้ AI ให้ทั้งทีมงานบริการ

07 เรียนจบแล้วได้อะไร Outcomes

- **ตอบลูกค้าเร็วและสม่ำเสมอ** ใช้ AI ตอบทุกช่องทางโดยรักษาโทนแบรนด์
- **จัดการเรื่องยากได้** ร่างคำตอบข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพด้วย De-escalation
- **ทำ Knowledge Base และ FAQ** ให้ทีมตอบได้ถูกต้องและสม่ำเสมอ
- **สร้างแชทบอตและบริการหลายภาษา** ด้วย Custom GPT/Gem
- **ฟังเสียงลูกค้าและทำงานอัตโนมัติ** วิเคราะห์ Feedback/Sentiment และวาง Flow ด้วย n8n
- **คุณภาพและปกป้องข้อมูล** ตามหลัก Security และ PDPA

08 สิ่งที่คุณเรียนจะได้รับ Deliverables

- เอกสารประกอบการอบรมฉบับสมบูรณ์ และ Prompt Library สำหรับงานบริการลูกค้า
- ผู้ช่วยบริการ (Custom GPT / Gem) ที่ผู้เรียนสร้างเอง และ Template ข้อความบริการ ชุด FAQ และ Knowledge Base ตัวอย่าง
- ชุดข้อมูลและกรณีตัวอย่างที่ใช้ใน Workshop และ Checklist ด้านคุณภาพการบริการ Security และ PDPA
- ประกาศนียบัตรจบหลักสูตร (Certificate of Completion) และช่องทางสอบถามวิทยากรหลังจบหลักสูตร

09 ข้อมูลผู้สอน Instructor

อ.สาธิต ไทยม ผู้สอนและผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสบการณ์กว่า 15 ปี ถ่ายทอดความรู้ด้าน AI และการประยุกต์ใช้ AI ในงานบริการลูกค้าและงานองค์กรให้กับผู้เรียนและองค์กรจำนวนมาก จุดเด่นคือการอธิบายเรื่องเทคนิคให้เข้าใจง่าย เชื่อมโยงกับงานจริง และพาผู้เรียนลงมือทำงานเห็นผลลัพธ์ด้วยตัวเอง

ราคาค่าอบรม 6,900 บาท/ท่าน · สนใจ IN-HOUSE ขอใบเสนอราคา

6,900 บาท / ท่าน (ยังไม่รวม VAT 7%)

☎ 02-570-8449

LINE @itgenius

☎ 088-807-9770

✉ contact@itgenius.co.th



เพิ่มเพื่อน
LINE