



สถาบันไอทีจีเนียส
IT GENIUS INSTITUTE

COURSE ID

AIC-100

COURSE OUTLINE · รายละเอียดหลักสูตรอบรม

AI / AI AGENTS AT WORK

Mastering AI Agents in the Workplace

AI Agent สำหรับสาย IT และธุรการ ลดงานเอกสารซ้ำ ยกระดับ Service Desk

- 12 ชั่วโมง
- 2 วัน
- พื้นฐาน ใช้คอมพิวเตอร์และ Office ได้คล่อง
- ระดับ Beginner to Intermediate



ระยะเวลา: 2 วัน

12 ชั่วโมง (2 วัน 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

เครื่องมือ AI ในที่ทำงานกำลังเปลี่ยนจากแชทบอตที่ตอบคำถามทีละครั้ง ไปเป็น AI Agent ที่วางแผนงานหลายขั้นตอน ทำงานกับไฟล์และแอปที่เชื่อมโยง สร้างเอกสาร สเปรดชีตและรายงาน และตั้งเวลาให้ทำงานซ้ำตามรอบได้ ทั้งใน ChatGPT และ Claude แต่คนทำงานส่วนใหญ่ยังใช้ AI แบบถามตอบ จึงยังไม่เห็นผลด้าน Productivity ชัดเจน โดยเฉพาะงานธุรการที่มีขั้นตอนซ้ำ ๆ และงาน IT Service Desk ที่ต้องรับเรื่อง คัดแยก และตอบปัญหาจำนวนมากทุกวัน

หลักสูตรนี้พาผู้เรียนเข้าใจหลักการทำงานของ AI Agent แล้วลงมือใช้ ChatGPT และ Claude กับงานสำนักงานจริง ทั้ง Projects, Skills, Plugins, Connectors, ChatGPT Work และ Scheduled Tasks จากนั้นต่อยอดเป็น AI-assisted IT Service Desk ตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญ Ticket สร้าง Knowledge Base ร่างคำตอบ ไปจนถึงเห็นภาพการเชื่อม Workflow อัตโนมัติด้วย MCP และ n8n พร้อมกรอบความปลอดภัยของข้อมูล ทุกอย่างทำบนองค์กรสมมติ NovaWorks และจบด้วยแผนนำร่อง 30-60-90 วันสำหรับหน่วยงานของผู้เรียนเอง (อบรม 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง ระดับ Beginner to Intermediate)

เครื่องมือ

GP

ChatGPT

CI

Claude

MCP

MCP

n8n

n8n

SD

IT Service Desk

ราคาค่าอบรม · PUBLIC / IN-HOUSE

5,900 บาท / ท่าน

ราคายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%) · รวมเอกสารประกอบการอบรม Lab Guide ชุด Prompt Template ข้อมูลจำลองสำหรับ Workshop และ Certificate · ผู้เรียนใช้บัญชี ChatGPT และ Claude ของตนเองหรือขององค์กร · รับจัด In-house ขอใบเสนอราคาได้

สมัครผ่านเว็บไซต์ ลด 10%



เพิ่มเพื่อน
LINE

☎ 02-570-8449

☎ 088-807-9770

LINE @itgenius

🌐 www.itgenius.co.th

01 วัตถุประสงค์ Objectives

- เข้าใจความต่างของ Chatbot, AI Assistant และ AI Agent รวมถึง Agent Loop, Tools, Memory และ Human-in-the-loop
- เลือกใช้ความสามารถของ ChatGPT และ Claude ให้เหมาะกับงานสนทนา งานอ้างอิงเอกสาร และงานหลายขั้นตอน
- เขียน Prompt และจัดการ Context สำหรับงานองค์กรให้ได้ผลลัพธ์สม่ำเสมอและตรวจสอบได้
- สร้าง Knowledge Workspace จากนโยบายและ SOP ให้ AI ตอบคำถามโดยอ้างอิงแหล่งข้อมูล
- มอบหมายงานธุรการหลายขั้นตอนให้ AI Agent และตั้งเวลาให้งานที่ทำซ้ำทำงานอัตโนมัติ
- ใช้ AI คัดแยกและจัดลำดับ Ticket ร่างคำตอบ และสร้าง Knowledge Base สำหรับ IT Service Desk
- เข้าใจแนวคิด MCP และการเชื่อม AI Agent กับระบบงานผ่าน Connectors และ Workflow Automation
- กำหนดแนวทางใช้ AI อย่างปลอดภัย และวางแผนนำร่องพร้อมตัวชี้วัดสำหรับหน่วยงานของตนเอง

02 กลุ่มเป้าหมาย Target Audience

- เจ้าหน้าที่ IT Support, IT Helpdesk และ IT Service Desk
- หัวหน้างานและผู้จัดการฝ่าย IT ที่ต้องการยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ธุรการ งานสารบรรณ เลขานุการ และงานบริการภายใน (Shared Services)
- ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนการใช้ AI หรือ Digital Transformation ในหน่วยงาน
- ผู้ที่ใช้ ChatGPT หรือ Claude อยู่แล้ว และต้องการต่อยอดไปสู่การใช้งานแบบ Agent อย่างเป็นระบบ

03 จุดเด่นของหลักสูตร Highlights

- **ใช้ได้ทั้งสาย IT และธุรการ** มองงานบริการภายในเป็น Service Desk เดียวกัน
- **เทียบ ChatGPT กับ Claude จริง** ทำโจทย์เดียวกันบนทั้งสองเครื่องมือ
- **เน้น No-code** ไม่ต้องเขียนโปรแกรม ส่วน MCP และ n8n เป็นการสาธิต
- **Governance ในทุก Workshop** ข้อมูลส่วนบุคคล Prompt Injection และสิทธิ์การเข้าถึง
- **ได้ผลงานกลับไปใช้** Prompt Template, Skill, ตัวคัดแยก Ticket และแผน 30-60-90 วัน

04 ความรู้พื้นฐาน Prerequisites

- ใช้คอมพิวเตอร์ เว็บเบราว์เซอร์ และอีเมลได้คล่อง
- ใช้ Microsoft Office หรือ Google Workspace (เอกสาร สเปรดชีต) ในระดับพื้นฐาน
- สำหรับสาย IT: เข้าใจกระบวนการรับแจ้งปัญหาและระบบ Ticket ในระดับพื้นฐาน
- เคยใช้ ChatGPT หรือ Claude มาก่อนจะช่วยให้เรียนได้เร็วขึ้น ไม่ต้องมีพื้นฐานเขียนโปรแกรม

05 สิ่งที่ต้องเตรียมและเครื่องมือ Setup & Tools

รายการ	รายละเอียด
อุปกรณ์	Notebook เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เบราวเซอร์รุ่นล่าสุด เข้า chatgpt.com และ claude.ai ได้
ChatGPT	Chat, Projects, ChatGPT Work, Skills, Plugins และ Apps, Scheduled Tasks
Claude	Chat, Projects, Skills, Connectors, Plugins และ Scheduled Tasks บนเว็บและ Desktop
การเชื่อมต่อระบบ	MCP และ n8n (AI Agent Node, MCP Client Tool, MCP Server Trigger) แบบสาริต
ข้อมูล Workshop	นโยบาย SOP แบบฟอร์มคำขอ และ Ticket จำลอง (CSV) ขององค์กรสมมติ NovaWorks

หมายเหตุ: สถาบันไม่ได้จัดเตรียมบัญชีหรือ Subscription ให้ ผู้เรียนใช้บัญชี ChatGPT และ Claude ของตนเองหรือขององค์กร ความสามารถบางอย่าง เช่น ChatGPT Work, Scheduled Tasks และ Plugins ต้องใช้แผนแบบเสียค่าใช้จ่าย หากมีเพียงบัญชีฟรี ผู้สอนจะสาริตให้ดูและปรับ Workshop ให้ทำได้ด้วยบัญชีฟรี หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรผสมสาย IT และธุรกิจที่สร้างรอบ AI Service Desk ด้วย ChatGPT และ Claude ต่างจาก AIOps and AI for IT Service Management ที่มองจากฝั่ง IT Operations, AI Agents for Business ที่ครอบคลุม AI Agent กับงานธุรกิจทั่วไป และ AI for Workforce ที่เน้นงานประจำวันของพนักงานทุกฝ่าย ชื่อเมนูและฟีเจอร์ของเครื่องมือ AI เปลี่ยนบ่อย เนื้อหาจะอิงเวอร์ชันล่าสุดในวันอบรม

06 ภาพรวมการเรียนรู้ 2 วัน Big Picture

วัน	หัวข้อหลัก
Day 1 Section 1-6	เข้าใจ AI Agent และ Human-in-the-loop, เขียน Prompt และจัดการ Context สำหรับงานองค์กร, สร้าง Project ความรู้จาก SOP, ใช้ Skills, Plugins และ Connectors, มอบหมายงานหลายขั้นตอนและตั้งเวลางาน แล้วประกอบ Admin Assistant Kit ของ NovaWorks
Day 2 Section 7-12	นำ AI มาใช้กับ IT Service Desk ตั้งแต่คัดแยกและจัดลำดับ Ticket, สร้าง Knowledge Base และร่างคำตอบ, เข้าใจ Connectors, MCP และ n8n ผ่านการสาริต, วางกรอบ Governance และตัวชี้วัด แล้วประกอบ NovaDesk AI Service Desk พร้อมแผนนำร่อง 30-60-90 วัน

DAY
1

AI Agent Foundations และงานสำนักงาน

เนื้อหาการอบรม · Section 1-6

รวม
6 ชั่วโมง

1 From Chatbot to AI Agent

- ความต่างของ Chatbot, AI Assistant และ AI Agent และระดับความเป็นอิสระ (Levels of Autonomy)
- องค์ประกอบของ Agent: Model, Instructions, Tools, Memory และ Agent Loop (วางแผน ลงมือ ตรวจสอบ)
- Human-in-the-loop: จุดที่ AI ต้องขออนุมัติก่อนลงมือ และจุดที่คนต้องตรวจทาน
- Lab: ทำไต่จ้งงานเดียวกันบน ChatGPT และ Claude แล้วเทียบโหมดแชตกับโหมด Agent

2 Lab: Prompt และ Context Engineering สำหรับงาน

- โครงสร้าง Prompt สำหรับงานองค์กร: บทบาท งาน บริบท ข้อจำกัด และรูปแบบผลลัพธ์
- ผลลัพธ์สม่ำเสมอด้วย Few-shot, ตารางหรือ JSON และให้ AI ถามกลับเมื่อข้อมูลไม่พอ
- ลด Hallucination ด้วยการบังคับอ้างอิงแหล่งที่มา และใช้ไทยกับอังกฤษในเอกสารเดียว
- Lab: สร้าง Prompt Template สำหรับอีเมล สรุปการประชุม และรายงาน

3 Lab: Knowledge Workspace ด้วย Projects

- สร้าง Project ใน ChatGPT และ Claude พร้อม Instructions ประจำ Project
- อัปเดตนโยบาย SOP และแบบฟอร์ม ให้ AI ตอบคำถามพนักงานโดยอ้างอิงเอกสาร
- เลือกเอกสารที่เหมาะสม และสิ่งที่ไม่ควรนำเข้า AI
- สร้างเอกสาร สเปรดชีต และสไลด์จากข้อมูลใน Project

4 Skills, Plugins และ Connectors สำหรับงานธุรการ

- Skills: แนวคิด การเปิดใช้ และการเขียน Skill จากขั้นตอนงานจริง (SKILL.md)
- Plugins ใน ChatGPT ที่รวม Skills กับ Apps และการย้ายจาก Custom GPTs ที่กำลังเลิกใช้
- Plugins และ Connectors ใน Claude เชื่อมอีเมล ปฏิทิน และโดฟ พร้อมข้อความระว่างเรื่องสิทธิ์
- Lab: สร้าง Skill ร่างหนังสือ บันทึกข้อความ และอีเมลทางการสองภาษา

5 มอบหมายงานหลายขั้นตอนและ Scheduled Tasks

- มอบหมายงานหลายขั้นตอนด้วย ChatGPT Work และ Claude: คำนวณ วิเคราะห์ และส่งเป็นไฟล์
- เขียนคำสั่งแบบผู้จัดการ: เป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ต้องการ ขอบเขต และเกณฑ์ตรวจสอบ
- Scheduled Tasks: ตั้งเวลาให้ AI ทำรายงานหรือสรุปข้อมูลตามรอบ
- ติดตามความคืบหน้า แทรกแซงระหว่างทาง และตรวจสอบงานก่อนนำไปใช้

6 Workshop: Admin Assistant Kit ของ NovaWorks

- สร้าง Project ความรู้จากนโยบายและ SOP จำลองที่ตอบคำถามพนักงานพร้อมอ้างอิง
- ใช้ Skill ร่างหนังสือและอีเมลทางการสองภาษาจากคำขอจริงของ NovaWorks
- มอบหมายให้ AI Agent รวบรวมคำขอประจำสัปดาห์เป็นรายงานสรุปแบบตั้งเวลา
- ตรวจสอบผลงานด้วย Checklist ความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล

DAY
2

AI Agent สำหรับ IT Service Desk และ Workflow Automation

เนื้อหาการอบรม · Section 7-12

รวม
6 ชั่วโมง

7 AI ในงาน IT Service Management

- จุดที่ AI ช่วย Service Desk: Intake, Triage, Knowledge Deflection, Resolution และ Escalation
- ServiceNow Now Assist, RoVo ใน Jira Service Management และ Freddy AI Agent ใน Freshservice
- ใช้ ChatGPT และ Claude เสริมระบบ Ticket ที่มีอยู่โดยไม่ต้องเปลี่ยนระบบ
- ขยายแนวคิดสู่งานบริการภายในฝั่งธุรการ เช่น คำขอห้องประชุม จัดซื้อ และงานบุคคล

8 Lab: คัดแยกและจัดลำดับ Ticket ด้วย AI

- คัดแยกประเภทปัญหา และสกัดข้อมูลสำคัญ (ผู้แจ้ง อุปกรณ์ อาการ) จาก Ticket ข้อความอิสระ
- จัดลำดับความสำคัญด้วย Impact/Urgency Matrix และเงื่อนไข SLA
- ตรวจจับ Ticket ซ้ำและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่ม (Pattern หรือ Major Incident)
- Lab: คัดแยก Ticket จำลองของ NovaWorks แล้วส่งออกเป็น CSV หรือ JSON

9 Lab: Knowledge Base และการร่างคำตอบ

- แปลง Ticket ที่แก้ไขแล้วเป็นบทความ Knowledge Base, FAQ และคู่มือแก้ปัญหาเบื้องต้น
- ร่างคำตอบผู้ใช้ตามระดับความรู้ของผู้แจ้ง ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ
- สรุปเคสส่งต่อ (Escalation Summary) ให้ทีมระดับถัดไปทำงานต่อได้ทันที
- Lab: สร้าง Skill มาตรฐานสำหรับเขียน KB และคำตอบ ให้ทั้งทีมได้รูปแบบเดียวกัน

10 เชื่อม AI Agent กับระบบงาน: Connectors, MCP และ n8n

- แนวคิด Model Context Protocol (MCP): Tools, Resources และ Prompts ที่ระบบเปิดให้ AI เรียกใช้
- Connectors และ Apps ใน Claude และ ChatGPT สำหรับ Slack, Google Drive, Microsoft 365 และระบบอื่น
- สาริต n8n: AI Agent Node กับ MCP Client Tool และเปิด Workflow ให้ AI เรียกใช้ด้วย MCP Server Trigger
- ตัวอย่าง Workflow: แบบฟอร์มหรืออีเมลแจ้งปัญหา, AI คัดแยก, บันทึก Ticket และแจ้งเตือนทีมทางแชต

11 AI Governance, Security และการวัดคุณค่า

- จัดชั้นความลับของข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และสิ่งที่ห้ามนำเข้า AI
- Prompt Injection, ลิกเกอร์เป็น, Least Privilege และการตรวจสอบย้อนหลังในแผนองค์กร
- ตัวชี้วัด: Deflection Rate, First Contact Resolution, MTTR, เวลาที่ประหยัดได้ และความพึงพอใจ
- Lab: ร่างนโยบายการใช้ AI (AI Usage Policy) สำหรับหน่วยงาน

12 Master Workshop: NovaDesk AI Service Desk

- แบ่งกลุ่มผสมสาย IT และธุรการ ประกอบ NovaDesk ตั้งแต่นำเข้า Ticket คัดแยก และจัดลำดับความสำคัญ
- ค้นคำตอบจาก Knowledge Base ร่างคำตอบผู้ใช้ และสรุปเคสส่งต่อ
- จัดทำรายงานผลการให้บริการประจำสัปดาห์
- นำเสนอแผนนำร่อง 30-60-90 วัน พร้อมตัวชี้วัดและแนวทางกำกับดูแลของหน่วยงานตนเอง

07 เรียนจบแล้วได้อะไร Outcomes

- เข้าใจ AI Agent เป็นระบบ ให้อิสระแค่ไหน และคนต้องคุมจุดใด
- เลือกเครื่องมือได้ถูกงาน ใช้ ChatGPT และ Claude อย่างมั่นใจ
- ลดงานธุรการซ้ำซ้อน Prompt Template, Skill และงานตั้งเวลา
- ยกระดับ IT Service Desk คัดแยก Ticket เร็วขึ้น มี KB ที่ทันสมัย
- เห็นภาพการเชื่อมระบบ MCP และ Workflow Automation ด้วย n8n
- ใช้ AI อย่างปลอดภัย นโยบายการใช้ AI และแผนสำรอง 30-60-90 วัน

08 สิ่งที่คุณเรียนจะได้รับ Deliverables

- เอกสารประกอบการอบรมฉบับสมบูรณ์ครบทั้ง 2 วัน และ Lab Guide ที่ละเอียด
- ชุด Prompt Template สำหรับงานเอกสาร อีเมล การประชุม รายงาน และงาน Service Desk
- ข้อมูลจำลองของ NovaWorks (นโยบาย SOP แบบฟอร์ม และ Ticket) และ Template แผนสำรอง 30-60-90 วัน
- ประกาศนียบัตรจบหลักสูตร (Certificate of Completion) และช่องทางสอบถามวิทยากรหลังจบหลักสูตร

09 ข้อมูลผู้สอน Instructor

อ.สามิตร โทยม ผู้สอนที่ใช้ ChatGPT, Claude และเครื่องมือ Automation กับงานจริงขององค์กร ทำงานเอกสารของฝ่ายสนับสนุนและงานบริการของทีม IT จุดเด่นคือการอธิบายเรื่องเทคนิคให้เข้าใจง่าย เชื่อมโยงกับงานที่คุณเรียนทำอยู่ทุกวัน และพาลงมือทำจนเห็นผลลัพธ์ด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้เรียนทั้งสาย IT และธุรการกลับไปเริ่มใช้ AI Agent ในหน่วยงานได้อย่างปลอดภัยและวัดผลได้

ราคาค่าอบรม 5,900 บาท/ท่าน · สนใจ IN-HOUSE ขอใบเสนอราคา

5,900 บาท / ท่าน (ยังไม่รวม VAT 7%)

สมัครผ่านเว็บไซต์ ลด 10%

☎ 02-570-8449

📞 @itgenius

☎ 088-807-9770

✉ contact@itgenius.co.th



เพิ่มเพื่อน
LINE