



AI

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

การบริการลูกค้าด้วย AI สำหรับผู้นำ

Leading with AI in Customer Service Excellence

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและศักยภาพของเทคโนโลยี AI ในงานบริการลูกค้า ให้ผู้บริหารและหัวหน้าทีมสามารถนำ AI มาใช้ยกระดับคุณภาพบริการให้รวดเร็ว แม่นยำ และสม่ำเสมอ ควบคู่กับการสร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ตั้งแต่แนวคิดและหลักการทำงานของ AI ในบริบทงานบริการ การเลือกเครื่องมือที่เหมาะสม การออกแบบการผสมมนุษย์และเทคโนโลยีอย่างลงตัว ตลอดจนการพัฒนากทักษะและมุมมองของทีมให้พร้อมปรับตัวและเติบโตในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิดและการทำงานของ AI ในงานบริการลูกค้า
- รู้จักและเลือกใช้เครื่องมือ AI ที่เหมาะกับองค์กร
- พัฒนากทักษะออกแบบและประยุกต์ใช้ AI ให้ตอบโจทย์ลูกค้า
- เสริม Mindset ทีมบริการให้พร้อมทำงานร่วมกับ AI

เหมาะกับใคร

- ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้าทีมบริการลูกค้า
- ผู้นำทีมที่ต้องการประยุกต์ใช้ AI เพื่อพัฒนาประสบการณ์ลูกค้าในองค์กร

เนื้อหาหลักสูตร

09.00 - 10.30

Module 1: ปรับมุมมองมุมคิด พลิกโฉมงานบริการในยุค AI
(จากบริการแบบดั้งเดิม สู่บริการที่คาดการณ์และตอบสนองได้แบบอัตโนมัติ)

- วิวัฒนาการของการบริการลูกค้า
- ทำไมต้องใช้ AI ในงานบริการ?
- องค์ประกอบหลักของ AI ที่ใช้ในงานบริการ
- Machine Learning
- NLP / NLU
- RPA
- Voice AI
- กรณีศึกษาจากแบรนด์ระดับโลก: Amazon, Sephora, LINE, AIS

10.30 - 10.45 Break

10.45 - 12.00

Module 2: เครื่องมือ AI ที่องค์กรสามารถเลือกใช้ในงานบริการ

- ภาพรวมเทคโนโลยี AI ที่ใช้ในงานบริการ
- การจับคู่ฟังก์ชันกับเครื่องมือ
- Chatbot ตอบคำถามอัตโนมัติ
- Recommendation Engine - ระบบ AI
- AI Helpdesk / Self-service
- เครื่องมือยอดนิยม
- Google Dialogflow
- Salesforce Einstein
- Intercom / Tidio
- Generative AI - Chat GPT

Workshop: วิเคราะห์เครื่องมือที่เหมาะสมกับองค์กรของคุณ

เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

Module 3: สร้าง Customer Journey Map พร้อมจุดสัมผัสที่ AI เข้าไปเติมเต็ม

- Customer Journey คืออะไร?
- ทำไมสำคัญกับการออกแบบระบบ AI
- ขั้นตอนในบริการ
- ตัวอย่าง Use Case ของ AI ในแต่ละช่วง

Workshop: สร้าง CJM และกำหนด AI Touchpoint ที่เหมาะสม

Module 4: ออกแบบระบบแชทบอท & Conversational AI อย่างมืออาชีพ

- ประเภทของ Chatbot. Rule-based vs Generative AI การออกแบบ Bot Persona, Tone of Voice, Fail-safe Dialogues
- แนวคิด Intent, Entity, Context ใน NLU
- การเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ เช่น CRM / FAQ / Helpdesk

Workshop: ออกแบบ Flow ด้วย Miro และทดสอบผ่าน Dialogflow

12.00 - 13.00 Lunch

13.00 - 14.30

Module 5: บริการผ่านเสียง และการเข้าใจอารมณ์ด้วย AI

- ระบบ Voicebot / Callbot คืออะไร ใช้อย่างไร
- Emotion AI: วิเคราะห์อารมณ์จากเสียง / ข้อความ
- เครื่องมือที่แนะนำ:
- Microsoft Azure Voice
- Cogito
- Beyond Verbal

Workshop: ออกแบบ Use Case nlg Voice + Emotion AI

เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

Module 6: กลยุทธ์การให้บริการด้วย AI และการวางโมเดลธุรกิจ

- 3 รูปแบบของ AI โนรูทิจบริการ: Enhanced / Augmented / AI-only
- สร้าง Hybrid Service Model: คน + AI ทำงานร่วมกัน
- กำหนดบทบาทหน้าที่ ตัวชี้วัด (KPI / CX Metrics)
- วิเคราะห์ความพร้อมองค์กรด้วย AI Readiness Matrix
- Workshop: วางแผน Service Transformation Canvas

14:30 – 14:45 Break

14:45 – 16:00

Module 7: พัฒนาศักยภาพทีมบริการให้พร้อมทำงานร่วมกับ AI

- เปลี่ยน Mindset: จากกลัว AI -> ใช้ AI อย่างเข้าใจ
- ทักษะที่ต้องพัฒนา
- Prompt Thinking
- Data + Digital Skill
- Customer Empathy in AI Context
- แผนการ Upskill & Reskill
- Case Study: Agoda, TQM, Shopee

Workshop: ประเมินศักยภาพทีมบริการของคุณ

Module 8: วางแผนการนำ AI ไปใช้จริง และบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

วางแผนจาก Pilot Project -> Scale-up

- ขั้นตอนการสื่อสารและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง
- ตัวชี้วัดความสำเร็จในการใช้ AI กับ CX
- Workshop: สร้างแผน AI-CX Roadmap สำหรับองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ความรู้เรื่อง AI สำหรับงานบริการแบบเข้าใจง่าย
- Template สำหรับการออกแบบ Chatbot Flow และ: AI Service Plan
- เอกสารสรุปเครื่องมือที่แนะนำ พร้อมเปรียบเทียบ
- สิทธิรับคำปรึกษาหลังอบรม (กรณีจัดแบบ Public หรือ In-house)

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ

- แฝ้มเอกสารแก่ผู้เรียนทุกคน
- เอกสารประกอบการอบรม ปกพิมพ์ 4 สี แก่ผู้เรียนทุกคน
- ขอบที่ระลึกแก่ผู้เรียนที่ได้รางวัล
- Certificate สำหรับผู้เรียนทุกคน
- แบบทดสอบ Pre & Post Test แก่ผู้เรียนทุกคน
- รายงานผลการทำ Pre & Post Test แก่ผู้ดูแลหลักสูตร
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน
- พร้อมข้อเสนอแนะในการจัดอบรมและหลักสูตรอื่น ต่อไปแก่ผู้ดูแลหลักสูตร
- กรณีศึกษาที่สอดคล้องกับเนื้อหา และบริบทในองค์กรของท่าน
- คู่มือการใช้งานเครื่องมือในหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง
- เจ้าหน้าที่ประสานงานหลักสูตร

องค์กรชั้นนำเลือกเรียนกับองค์กรเรา



300,000
Participants

เราได้พัฒนาทักษะให้กับบุคลากร
หลากหลายตำแหน่ง ผู้เรียนทุกระดับ
ยืนยันถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
จริงในการทำงาน

90%
Satisfaction

วัดได้จริง พร้อมรับประทับใจ
ทุกหลักสูตรของเรา มีการวัดผลก่อน-หลัง
การอบรม และการนำความรู้ไปใช้ได้จริง
ในงาน เราจึงมั่นใจในคุณภาพและผลลัพธ์
ของการเรียนรู้

1,000
Organizations

องค์กรชั้นนำไว้วางใจเรา กว่า 18 ปีที่
เรายื่นหยัดเคียงข้างลูกค้า ในฐานะ
พันธมิตรด้านการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ ทั้งในประเทศและระดับสากล

เสียงจริงจากผู้เรียนที่ได้ผลลัพธ์จริง

ได้เรียนรู้วิธีใช้ AI ช่วยประมวลผลข้อมูล
เขียนอีเมล และตอบโจทยงานได้ตรงจุด
ที่สำคัญคือช่วย**ประหยัดเวลา**ไปได้เยอะมาก
เหมาะมากกับคนทำงานที่อยาก
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานค่ะ



รีวิวจากผู้เรียน

บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด



รีวิวจากผู้เรียน

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

จากที่เคยใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง ตอนนี้ใช้ ChatGPT เหลือเพียงแค่
2-3 นาที! ลดเวลาไปกว่า 95% แต่**ได้งานที่ละเอียดและนำไปใช้ได้จริง**
ทั้งงานเขียนรายงาน วิจัย หรือแม้แต่การเขียนโปรแกรม
ไม่ต้องเริ่มจากศูนย์อีกต่อไป เพราะมีโมเดลให้เลือกหลากหลาย
ทั้งช่วยออกแบบ Google Forms, สร้างภาพ, วิเคราะห์ข้อมูล ฯลฯ
ถือว่าเป็น**เครื่องมือที่ทำให้การทำงานเร็วขึ้น และแม่นยำขึ้นมาก**

👤 วิทยากรมืออาชีพ



อ.สตาพร วิสาขศาสตร์

ที่ปรึกษาด้านระบบ AI, ERP และ CRM
เชี่ยวชาญการวางระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม



อ.อริภพ เกียงตรง

เจ้าของคอมมูนิตี้ ChatGPT ใหญ่ที่สุด
ในไทย ผู้เชี่ยวชาญด้าน AI Tools
และการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานจริง



ศ.ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ

ผู้เชี่ยวชาญ AI ด้านการศึกษา ผู้นำแนวคิด
นวัตกรรมเพื่อพัฒนาคนด้วยเทคโนโลยี



ดร.เชษฐพัฒน์ สิริวัฒนตระกูล

ผู้เชี่ยวชาญ Generative AI และ AI
Marketing ถ่ายทอดความรู้ให้หน่วยงาน
รัฐ-เอกชน ทั่วประเทศกว่า 30 โครงการ



ดร.อานุภาพ พันชำนาญ

ผู้บุกเบิกการใช้ Generative AI ในมร
สอน วิจัย และพัฒนาหลักสูตร ถ่ายทอด
เนื้อหาเข้าใจง่าย มีพลังสร้างแรงบันดาลใจ



อ.วงศ์วริศ โชคปัญญานาววงศ์

พี่ศกดี ไอซีที - วิทยากรผู้เปลี่ยน
ChatGPT ให้กลายเป็นเครื่องมือทรงพลัง
ในการทำงานและสร้างโอกาสใหม่
ในยุคดิจิทัล



อ.สรยุทธ อังคนานุกิจ

ผู้เชี่ยวชาญด้าน AI และ Digital Tools
สอน AI เข้าใจง่าย ใช้ได้จริง
เน้นประยุกต์เพื่อองค์กรยุคดิจิทัล



อ.วรภูมิ จตุรพัฒน์

วิทยากรด้าน AI และการปรับปรุง
กระบวนการทำงาน
ผู้เชี่ยวชาญที่ผสมผสานความรู้ด้านวิศวกรรมกับ
ทฤษฎีดิจิทัล จากประสบการณ์จริงใน
องค์กรชั้นนำ