



บริการที่ปรึกษา การวางระบบ AI เพื่อพัฒนาองค์กรด้วย Generative AI (Copilot)



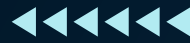
บทนำ

Copilot คือระบบ AI ที่ผสานเข้ากับแอปพลิเคชันของ Microsoft 365 เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการเขียน การวิเคราะห์ และการสื่อสาร

ระบบช่วยเหลือและสร้างสรรค์เนื้อหาด้วย AI ที่พัฒนาโดย Microsoft เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการผสานเทคโนโลยี AI เข้ากับแอปพลิเคชันและบริการต่าง ๆ ในชุดโปรแกรม Microsoft 365 (เช่น Word, Excel, PowerPoint, Outlook) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานอัตโนมัติและช่วยเหลือผู้ใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์งานต่าง ๆ

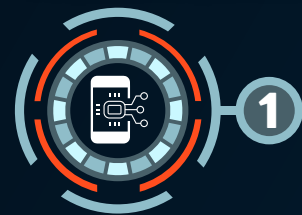


Copilot ของใคร?



Copilot เป็นผลิตภัณฑ์ของ Microsoft โดยพัฒนาขึ้นจากเทคโนโลยี AI ของ OpenAI ซึ่งใช้โมเดลภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Model - LLM) อย่างเช่น GPT-4 เพื่อทำความเข้าใจและประมวลผลภาษาธรรมชาติ มันทำงานคล้ายกับเครื่องมือเช่น ChatGPT แต่มีการผสานรวมเข้ากับเครื่องมือของ Microsoft โดยตรง

หลักการทำงานของ Copilot



1

การผสานเทคโนโลยี AI กับแอปพลิเคชัน

Microsoft 365 Copilot ทำงานในแอปพลิเคชันหลัก เช่น Word, Excel, PowerPoint, Outlook และ Teams โดยทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยที่ช่วยสร้างหรือแก้ไขเนื้อหาตามคำสั่งหรือคำถามของผู้ใช้ สามารถสร้างเนื้อหาเช่น เอกสารรายงาน สไลด์นำเสนอ หรืออีเมลได้อย่างรวดเร็วผ่านการแนะนำข้อความ หรือช่วยวิเคราะห์ข้อมูลใน Excel



2

การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP)

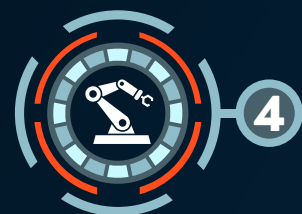
Copilot ใช้ Natural Language Processing (NLP) เพื่อทำความเข้าใจและตีความคำสั่งที่ผู้ใช้ป้อนมา เช่น ผู้ใช้อาจป้อนคำสั่งว่า "สรุปเนื้อหาในเอกสารนี้" หรือ "สร้างกราฟข้อมูลจากตารางนี้" Copilot จะเข้าใจคำสั่งและสร้างผลลัพธ์ตามที่ต้องการมันยังสามารถช่วยตรวจสอบการสะกดคำและไวยากรณ์ ช่วยแปลภาษา และปรับปรุงความชัดเจนของข้อความได้



3

การเรียนรู้จากข้อมูลที่ใช้มี

Copilot จะใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารที่ผู้ใช้ทำงานอยู่ เช่น ข้อมูลใน Excel หรือเนื้อหาที่เขียนใน Word เพื่อสร้างหรือแนะนำเนื้อหาที่สัมพันธ์กับบริบทนั้น ๆ ระบบยังสามารถทำงานร่วมกับ Microsoft Graph ซึ่งรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากการทำงานของผู้ใช้ในระบบ เช่น อีเมล การประชุม หรือเอกสารอื่น ๆ เพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสม



4

การทำงานอัตโนมัติ

ใน Excel Copilot สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การสรุปแนวโน้ม การสร้างกราฟ หรือการคำนวณทางสถิติได้ โดยไม่ต้องให้ผู้ใช้ทำเองทุกขั้นตอนใน Word สามารถช่วยเขียนเนื้อหา เช่น บทความ รายงาน หรือตอบกลับอีเมล ตามคำสั่งหรือหัวข้อที่กำหนด



5

การช่วยเหลือในการทำงานร่วมกัน

Copilot ใน Microsoft Teams สามารถช่วยสรุปบทสนทนาในการประชุม สร้างบันทึกหรือเสนอการกระทำที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งรายงานหรือการจัดการติดตามงานต่อไป ผู้ใช้สามารถใช้ Copilot ในการจัดการงานและโครงการร่วมกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ความสามารถหลักของ Copilot



การเขียนและแก้ไขเนื้อหา: การเขียนและแก้ไขเนื้อหา: ช่วยผู้ใช้สร้างเนื้อหาใหม่ หรือปรับปรุงเนื้อหาที่มีอยู่ เช่น การเขียนรายงาน การเขียนบทความ หรือการแก้ไขอีเมลให้มีความชัดเจน และเป็นมืออาชีพมากขึ้น



การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล: Copilot ช่วยสรุปข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สรุปเอกสารยาว ๆ สร้างตารางข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลใน Excel และสร้างสไลด์นำเสนอที่เข้าใจง่าย

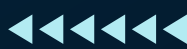


การสร้างการนำเสนอและกราฟิก: ใน PowerPoint สามารถช่วยสร้างสไลด์พร้อมเนื้อหากราฟหรือภาพที่สอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด



การเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม: ใน Teams ช่วยสรุปเนื้อหาและการสนทนาในการประชุม พร้อมกับการเสนอการกระทำต่อไปเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของ Copilot



ประหยัดเวลา: Copilot ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการทำงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนเอกสารหรือการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้พนักงานสามารถเน้นงานที่สำคัญได้มากขึ้น



เพิ่มคุณภาพการทำงาน: Copilot ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพสูง โดยไม่ต้องกังวลเรื่องไวยากรณ์หรือความชัดเจนของเนื้อหา



การสนับสนุนการทำงานร่วมกัน: ระบบสามารถช่วยในการสรุปข้อมูลและการติดต่อสื่อสารระหว่างทีม ทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพและราบรื่นยิ่งขึ้น



ตัวอย่างการใช้งาน Copilot ในแอปพลิเคชันต่าง ๆ

- Word:** ช่วยเขียนและปรับแต่งเนื้อหา สร้างบทสรุป หรือช่วยร่างเอกสารตามข้อมูลที่มีอยู่
- Excel:** ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล การสร้างกราฟ และการคำนวณที่ซับซ้อน
- PowerPoint:** ช่วยสร้างสไลด์นำเสนอจากข้อมูลใน Word หรือ Excel สร้างภาพกราฟิกที่เหมาะสมกับเนื้อหา
- Outlook:** ช่วยตอบอีเมล สร้างข้อความตอบรับอัตโนมัติ หรือช่วยจัดการเวลาและการประชุม
- Teams:** ช่วยสรุปการประชุม การสนทนา และการจัดการงานระหว่างทีม

แผนงานที่ปรึกษาสำหรับการวางระบบ Copilot <<<<<

1

การประเมินความต้องการขององค์กร ระยะเวลา: 1-2 สัปดาห์

รายละเอียด:

- จัดประชุมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (เช่น ฝ่าย IT, ฝ่ายบริหาร, และผู้ใช้งาน) เพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการการใช้งาน และกระบวนการทำงานภายในที่สามารถใช้ Copilot ในการเพิ่มประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์โครงสร้างของระบบปัจจุบัน เช่น โครงสร้างข้อมูล, การทำงานแบบอัตโนมัติ, ระบบการทำงานของพนักงาน และเครื่องมือที่ใช้ในปัจจุบัน
- ระบุความคาดหวังขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน หรือการสนับสนุนการสื่อสารในองค์กร

ผลลัพธ์: รายงานการวิเคราะห์ความต้องการ (Requirements Analysis Report)

2

การออกแบบระบบ Copilot ระยะเวลา: 2-4 สัปดาห์

รายละเอียด:

- ร่วมกับลูกค้าเพื่อกำหนด การทำงานหลัก (Core Functions) ของ Copilot ที่เหมาะสม เช่น การทำงานร่วมกับเครื่องมือซอฟต์แวร์เดิม การช่วยเขียนรายงาน การช่วยตอบอีเมล หรือการช่วยสร้างเนื้อหาสำหรับทีมการตลาด
- ออกแบบการผสานรวม (Integration Design) ระหว่าง Copilot กับเครื่องมือภายใน เช่น CRM, ERP, หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่องค์กรใช้
- วางแผนการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย (Data Security Plan) เช่น การเข้าถึงข้อมูล การรักษาความเป็นส่วนตัว และการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน
- วางแผนโครงสร้างและขนาดของระบบเครือข่าย (Infrastructure Plan) เช่น การวางระบบคลาวด์หรือการติดตั้งในองค์กร (On-Premise)

ผลลัพธ์: เอกสารการออกแบบระบบ (System Design Document) และแผนผสานรวม (Integration Plan)



3

การตั้งค่าระบบและการทดสอบ ระยะเวลา: 4-6 สัปดาห์

รายละเอียด:

- การติดตั้ง Copilot และการตั้งค่าที่สอดคล้องกับการทำงานขององค์กร เช่น การเชื่อมต่อกับซอฟต์แวร์ปัจจุบันและการตั้งค่าโครงสร้างเครือข่ายที่เหมาะสม
- การทดสอบระบบ (System Testing) ในสถานการณ์การใช้งานจริง โดยมุ่งเน้นที่ความเสถียร ความเร็ว และความถูกต้องในการทำงานของ Copilot
- การแก้ไขปัญหาที่พบจากการทดสอบและการปรับแต่งระบบตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า
- การทดสอบการทำงานร่วมกันระหว่าง Copilot กับระบบอื่น ๆ ที่เชื่อมต่ออยู่ เช่น ระบบการจัดการข้อมูลภายในหรือระบบการสื่อสารองค์กร

ผลลัพธ์: รายงานการทดสอบและการปรับปรุง (Testing Report & Adjustment Log)

4

การฝึกอบรมผู้ใช้งาน ระยะเวลา: 1-2 สัปดาห์

รายละเอียด:

- จัดทำคู่มือการใช้งาน Copilot สำหรับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม (เช่น ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายสนับสนุน, หรือฝ่ายการตลาด) โดยเน้นให้ผู้ใช้งานเข้าใจวิธีการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- จัดการอบรมผู้ใช้งานในองค์กรผ่านการสอนเชิงปฏิบัติ (Workshops) และการสอนออนไลน์ (Webinars) เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจและสามารถใช้ระบบ Copilot ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดทำวิดีโอสอนและทรัพยากรออนไลน์สำหรับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ผลลัพธ์: คู่มือการใช้งานและรายงานผลการอบรม (User Manual & Training Completion Report)

5

การปรับแต่งหลังจากเริ่มใช้งาน (Post-Deployment Support)

ระยะเวลา: 4-8 สัปดาห์ (หรือระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า)

รายละเอียด:

- การติดตามผลการใช้งานในช่วงเริ่มต้น (Go-Live) เพื่อตรวจสอบว่าระบบ Copilot ทำงานได้ตามที่ออกแบบ
- การให้บริการปรับแต่งระบบเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานหรือปัญหาที่พบหลังจากการใช้งานจริง
- การให้การสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) และการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา
- การจัดทำแผนการบำรุงรักษาระบบในระยะยาว (Maintenance Plan)

ผลลัพธ์: รายงานการใช้งานและข้อเสนอแนะ (Post-Implementation Report)

6

การประเมินผลและการปรับปรุงระยะยาว

ระยะเวลา: 6 เดือน - 1 ปี (ประเมินผลตามรอบ)

รายละเอียด:

- การติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของ Copilot ภายหลังจากการใช้งานระยะหนึ่ง เช่น การวัดผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน การลดระยะเวลาในการทำงาน และการเพิ่มผลผลิต
- การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุงและเพิ่มความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น
- การวางแผนการอัปเดตหรือการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ ๆ ให้กับระบบในอนาคต

ผลลัพธ์: รายงานการประเมินผลและแผนการปรับปรุง (Performance Evaluation & Improvement Plan)

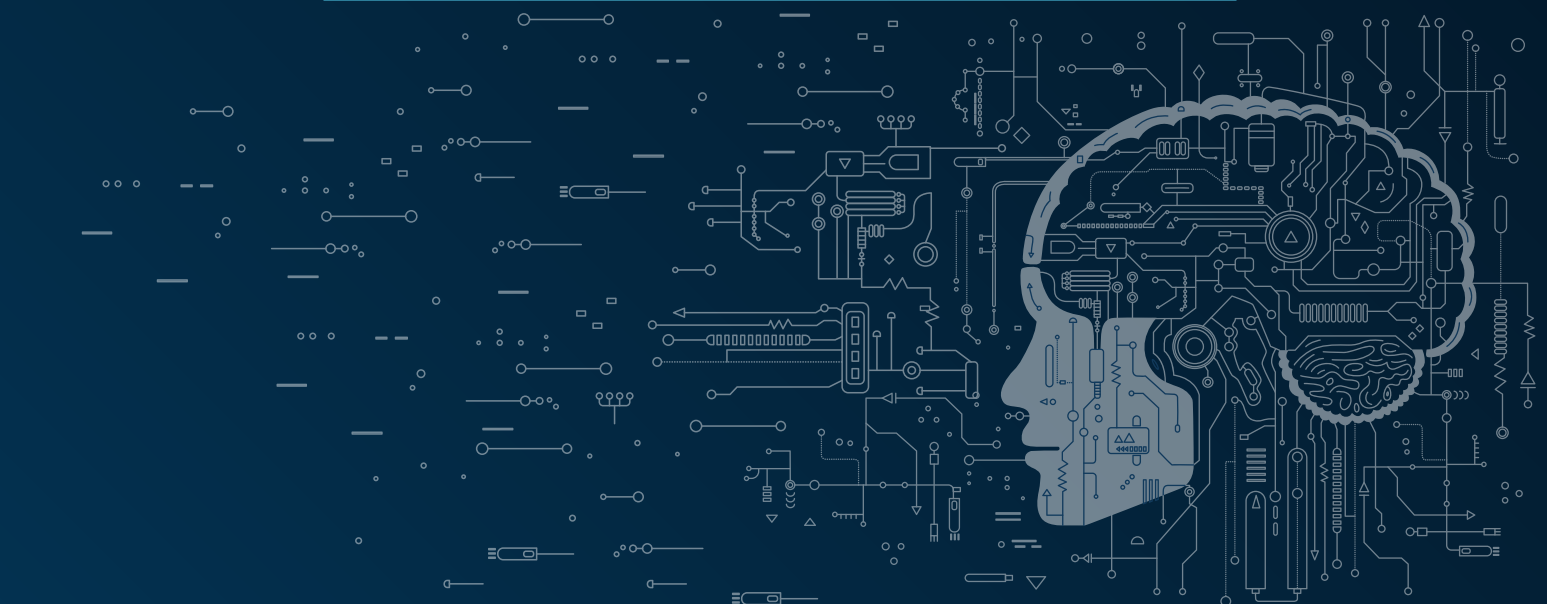


แผนงานโดยสรุป

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
1.	ประเมินความต้องการขององค์กร	1-2 สัปดาห์	รายงานการวิเคราะห์ความต้องการ
2.	การออกแบบระบบ Copilot	2-4 สัปดาห์	เอกสารการออกแบบระบบ
3.	การตั้งค่าระบบและทดสอบ	4-6 สัปดาห์	รายงานการทดสอบและปรับปรุง
4.	การฝึกอบรมผู้ใช้งาน	1-2 สัปดาห์	คู่มือการใช้งานและรายงานผลการอบรม
5.	การสนับสนุนหลังจากเริ่มใช้งาน	4-8 สัปดาห์	รายงานการใช้งานและข้อเสนอแนะ
6.	การประเมินผลและการปรับปรุง	6 เดือน - 1 ปี	รายงานการประเมินผล

ข้อสำคัญในการดำเนินแผนงาน

- ความร่วมมือจากทั้งทีม IT และผู้บริหารองค์กร
- การให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลง
- การมุ่งเน้นที่ความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว



ประโยชน์ของการวางระบบ Copilot

การวางระบบ Copilot ในองค์กรโดยมีการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบสามารถให้ประโยชน์ที่หลากหลาย และมีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้:

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

- **ลดเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน:** Copilot ช่วยในการทำงานอัตโนมัติ เช่น การตอบอีเมลการเขียนรายงาน หรือการช่วยจัดการข้อมูล ซึ่งลดภาระงานที่ต้องทำด้วยตนเอง
- **ทำงานได้เร็วขึ้น:** การประมวลผลข้อมูลและการสร้างเนื้อหาผ่าน Copilot ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีเวลามากขึ้นสำหรับงานที่ซับซ้อนหรือที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์

2. เพิ่มคุณภาพและความถูกต้อง

- **ลดความผิดพลาดในการทำงาน:** การใช้งาน Copilot ช่วยลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดของมนุษย์ เช่น การพิมพ์ผิด การจัดการข้อมูลผิดพลาด หรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
- **ปรับปรุงความสม่ำเสมอ:** Copilot สามารถสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความเป็นเอกภาพและเป็นมืออาชีพ

3. การพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของพนักงาน

- **การเพิ่มทักษะในการใช้ AI:** พนักงานจะได้รับการฝึกฝนในการใช้เทคโนโลยี AI ซึ่งสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- **ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ:** เมื่อพนักงานเรียนรู้การใช้ Copilot พวกเขาสามารถนำไปปรับใช้กับงานที่ซับซ้อนได้มากขึ้น และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

- **นวัตกรรมทางเทคโนโลยี:** การนำ Copilot มาใช้ในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถอยู่เหนือคู่แข่งในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- **ปรับปรุงการตัดสินใจ:** Copilot สามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างรายงาน ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้น



5. การปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร

- **การตอบสนองรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ:** Copilot สามารถช่วยในงานสื่อสาร เช่น การตอบอีเมล การส่งข้อความหรือประกาศภายในองค์กร ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความแม่นยำ
- **การประสานงานที่ราบรื่น:** ช่วยปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างทีมต่าง ๆ ในองค์กร โดยทำให้ข้อมูลและการสนทนามีความเป็นระบบและชัดเจนมากขึ้น

6. การลดค่าใช้จ่าย

- **ลดต้นทุนด้านบุคลากร:** ด้วยความสามารถในการทำงานอัตโนมัติ Copilot สามารถลดความจำเป็นในการจ้างบุคลากรเพิ่มเติมสำหรับงานที่ซ้ำซ้อน
- **ประหยัดเวลาและทรัพยากร:** ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการสร้างเนื้อหา การทำงานซ้ำซ้อน และการแก้ไขข้อผิดพลาด ทำให้ประหยัดทรัพยากรทั้งเวลาและงบประมาณขององค์กร

7. ความปลอดภัยและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

- **การรักษาความปลอดภัยข้อมูล:** ด้วยการวางระบบที่ปลอดภัยและการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ Copilot ช่วยให้ข้อมูลขององค์กรได้รับการจัดการอย่างปลอดภัยและมีการเข้าถึงที่ควบคุมได้
- **การปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย:** การใช้งาน Copilot ที่ปรับให้สอดคล้องกับมาตรการด้านความปลอดภัยและกฎหมายต่าง ๆ ช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือมาตรฐานสากลได้

8. การสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

- **ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทันที:** Copilot สามารถช่วยสรุปข้อมูลที่สำคัญจากเอกสารจำนวนมาก หรือช่วยสร้างรายงานที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้เร็วและแม่นยำ
- **การวิเคราะห์แนวโน้มและการคาดการณ์:** Copilot สามารถช่วยในการวิเคราะห์แนวโน้มตลาด หรือข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับการวางแผนในอนาคต

ด้วยประโยชน์เหล่านี้ การใช้ระบบ Copilot ภายใต้การให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพและความเร็วในการทำงาน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในระยะยาว

