



หลักสูตร

AI เพื่อพัฒนางานบริการลูกค้า Applying AI for Customer Service Enhancement

“AI + Human ไม่ใช่ AI แทนคน แต่ใช้ AI เคียงข้างทีมบริการ”



รายละเอียดหลักสูตร

ในยุคที่ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และการแข่งขันทางธุรกิจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรไม่สามารถพึ่งพาเพียงทักษะมนุษย์ในการให้บริการลูกค้าได้อีกต่อไป “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence – AI)” ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเสริมศักยภาพงานบริการให้ตอบสนองได้เร็วขึ้น ตรงจุดยิ่งขึ้น และสม่ำเสมอยิ่งขึ้น

AI ไม่ได้มาแทนที่มนุษย์ในงานบริการ แต่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยอัจฉริยะ ที่สามารถจัดการงานซ้ำๆ วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า และสนับสนุนให้บุคลากรด้านหน้าทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูล การตอบคำถาม ไปจนถึงการสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนบุคคล (Personalized Experience)

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อให้พนักงานและหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า ได้เข้าใจและเรียนรู้การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานประจำวันอย่างเป็นระบบ เข้าใจเครื่องมือที่องค์กรสามารถใช้ได้ทันที เช่น Chatbot, Voicebot, Recommendation Engine รวมถึงการใช้ ChatGPT ในการสนับสนุนการตอบคำถามลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เรียนจะได้รับความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ทันที ทั้งในมิติของ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ การพัฒนากิจกรรมของบุคลากรให้พร้อมทำงานร่วมกับเทคโนโลยี

หลักสูตรนี้เหมาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่ต้องการก้าวสู่การให้บริการยุคใหม่ ที่ผสมผสานระหว่าง “หัวใจของการบริการ” และ “ขีดความสามารถของเทคโนโลยี” เพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ทำให้พนักงานเข้าใจ AI และ ChatGPT แบบไม่ซับซ้อน
- มองเห็น “จุดที่ AI ช่วยงานบริการได้จริง”
- รู้จักเครื่องมือที่ใช้ได้ทันที เช่น Chatbot, Voicebot, Recommendation
- ฝึกใช้ ChatGPT เพื่อเสริมการตอบคำถาม พูดคุย และแก้ปัญหาลูกค้า
- เสริมความมั่นใจว่าเทคโนโลยีไม่แทนเรา แต่ช่วยให้เราทำงานง่ายขึ้น



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร

09.00 - 10.30 น.

💡 Module 1: AI คืออะไร เข้าใจแบบไม่ต้องใช้ศัพท์ยาก

- ยกตัวอย่าง AI รอบตัว
- ทำไม AI ถูกพูดถึงในงานบริการ
- ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับ AI ที่เราต้องลบออกไป

💡 Module 2: ลูกค้าเปลี่ยน เราก็ต้องเปลี่ยน – บทบาทใหม่ของพนักงานบริการ

- ลูกค้ายุคใหม่คาดหวังอะไร
- บริการแบบเก่าเริ่มไม่ตอบโจทย์อย่างไร
- จุดที่ AI เข้ามาช่วยและพนักงานยังสำคัญอยู่

10.30 - 10.45 น. Break

10.45 - 12.00 น.

💡 Module 3: รู้จักเครื่องมือ AI ที่ช่วยให้บริการได้ดีขึ้น

- Chatbot / Live Chat ต่างกันอย่างไร
- Voicebot คืออะไร ใช้กับสาย Call Center ยังไง
- ระบบแนะนำ (Recommendation) กับการ “รู้ใจลูกค้า”
- ตัวอย่างองค์กรที่ใช้ AI แล้วเปลี่ยนไปจริงๆ

💡 Module 4: ChatGPT กับงานบริการ – ใช้ยังไงให้ลูกค้าประทับใจ

- ChatGPT คืออะไร ต่างจาก Chatbot ทั้งหมดอย่างไร
- ข้อดีและข้อควรระวังของ ChatGPT
- วิธีใช้ ChatGPT ช่วยตอบลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- Prompt คืออะไร เขียนยังไงให้ได้คำตอบที่ดี



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

12.00 - 13.00 น. Lunch

13.00 - 14.30 น.

💡 Module 5: Workshop – ฝึกใช้ ChatGPT กับสถานการณ์จริง

- แบ่งกลุ่ม: รับผิดชอบเป็นเจ้าหน้าที่ตอบคำถามลูกค้า
- ใช้ ChatGPT ช่วยร่างคำตอบ
- วิเคราะห์ว่าอะไรคือจุดดี-จุดอ่อน
- วิธีใช้ ChatGPT ให้ดู “ไม่เหมือนหุ่นยนต์เกินไป”

💡 Module 6: ตัวอย่างการบริการแบบผสม AI + คน = ลูกค้ายิ้มได้

- จำลองสถานการณ์บริการลูกค้าที่ผสมผสาน AI
- เราในฐานะคน จะทำอย่างไรให้บริการอบอุ่น + มีประสิทธิภาพ
- Simulatuib & Role Play: จัดทีมบริการแบบใหม่ที่ใช้ AI เคียงข้าง

14.30 - 14.45 น. Break

14.45 - 16.00 น.

💡 Module 7: ทำงานร่วมกับ AI อย่างมั่นใจและมีคุณค่า

- มอง AI เป็น “ผู้ช่วย” ไม่ใช่ “ผู้แทน”
- สิ่งที่คุณทำได้ดีกว่า AI เสมอ: ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ การตัดสินใจ
- วิธีคิดใหม่ที่ทำให้เราก้าวข้ามความกลัวเทคโนโลยี

💡 Module 8: ใช้ AI อย่างปลอดภัยและรู้เท่าทันในองค์กร

- ข้อมูลอะไร “ไม่ควร” พิมพ์ลงใน ChatGPT หรือ AI Chatbot
- ChatGPT ไม่ใช่เครื่องมือที่ “รู้ทุกอย่าง”
- ตัวอย่างสถานการณ์ผิดพลาดจากการใช้ AI ไม่เหมาะสม

💡 Module 9: สรุปและสะท้อน – เราจะเริ่มใช้ AI กับงานบริการของเรา

- สรุปประเด็นสำคัญที่ได้เรียน
- ร่วมกันวางแผนเล็กๆ สำหรับการนำ AI ไปใช้ในงานจริง
- แשרความรู้สึกและมุมมองใหม่ของทีมงาน



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup



ความรู้และประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับ

- เข้าใจ AI และ ChatGPT ในแบบที่คนบริการเข้าใจได้
- วิธีใช้ ChatGPT ตอบลูกค้าอย่างนุ่มนวลและมีอาชีพ
- เครื่องมือฝึกเขียน Prompt เพื่อใช้กับงานบริการ
- ความมั่นใจว่า “ฉันก็ใช้ AI ได้ และทำให้ลูกค้ารู้สึกดีได้เหมือนเดิม”
- Template แนวทางคิดเพื่อนำไปใช้ต่อในหน้างานจริง



เหมาะกับใคร

- พนักงาน Call Center / Customer Service
- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในองค์กรบริการ เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล ห้างร้าน ศูนย์บริการ ประกันภัย ฯลฯ
- ทีมบริการที่ไม่มีพื้นฐานไอที แต่พร้อมปรับตัวในยุคดิจิทัล



ระยะเวลาเรียน
1 วัน



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup

