

การสร้าง ChatBot Agents สำหรับ Microsoft 365 Copilot ด้วย Microsoft Copilot Studio

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

หลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบ Microsoft 365 ที่ได้พัฒนา "Microsoft Copilot" ให้สามารถทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Word, Excel, Outlook, Teams และ SharePoint ได้อย่างอัจฉริยะ

หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำศักยภาพของ Copilot มาใช้ได้อย่างเต็มทีคือ "ChatBot Agents" ซึ่งเป็นผู้ช่วยเสมือน (AI Agent) ที่สามารถตอบคำถาม ประมวลผลข้อมูล และดำเนินการบางอย่างแทนผู้ใช้ได้ โดยใช้เครื่องมือ Microsoft Copilot Studio ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสำหรับการสร้าง ปรับแต่ง และเชื่อมต่อ ChatBot เข้ากับระบบขององค์กร หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าใจโครงสร้างการทำงานของ Copilot และ Copilot Studio ตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงการเชื่อมโยงกับระบบอัตโนมัติ (Power Automate) และข้อมูลในองค์กร เช่น SharePoint, OneDrive หรือ API ภายนอก โดยมีการฝึกปฏิบัติจริง (Hands-on Workshop) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้าง ChatBot Agents ที่ตอบโจทย์การใช้งานในองค์กรของตนเองได้จริง

หลังจบการอบรม ผู้เข้าอบรมจะสามารถออกแบบ พัฒนา ทดสอบ และเผยแพร่ (Deploy) ChatBot Agents สำหรับใช้งานภายใน Microsoft 365 ได้อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งเข้าใจแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลและความปลอดภัยตามมาตรฐานของ Microsoft

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจโครงสร้างการทำงานและบทบาทของ Microsoft Copilot และ Copilot Studio ในระบบ Microsoft 365
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างและปรับแต่ง ChatBot Agents ได้ด้วยตนเอง ทั้งแบบพื้นฐานและเชื่อมต่อกับข้อมูลจริงขององค์กร
- เพื่อฝึกการออกแบบการสนทนา (Conversation Design) การสร้าง Topics และ Actions ภายใน Copilot Studio อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเชื่อมต่อ Copilot Agents เข้ากับระบบต่าง ๆ เช่น Power Automate, SharePoint, Teams, หรือ API ภายนอก เพื่อขยายความสามารถของ ChatBot
- เพื่อเสริมความรู้ด้าน Responsible AI และแนวทางการกำหนดขอบเขต (Guardrails) ของ AI Agent ให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับการใช้งานในองค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเผยแพร่ (Publish) และติดตามผลการทำงานของ ChatBot ผ่านระบบ Analytics ของ Copilot Studio ได้
- เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรในองค์กรให้สามารถนำเทคโนโลยี AI มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการบริการได้อย่างยั่งยืน

รายละเอียดหลักสูตร

Day 1: พื้นฐาน + สร้าง Agent เบื้องต้น (09:00–16:30)

เวลา	เนื้อหา
9.00 – 9.30 น.	ลงทะเบียน, แนะนำวัตถุประสงค์ และตรวจสอบสิทธิ/บัญชี แนะนำ agenda ทั้ง 2 วัน, เป้าหมายการเรียนรู้, และการเตรียมเครื่องผู้เรียน
09.30 – 10.15 น.	บทนำสู่ Microsoft Copilot ecosystem - ความหมายของ "Copilot" ใน Microsoft 365 (ความแตกต่างระหว่าง Microsoft 365 Copilot, Copilot Studio, Power Virtual Agents) - เมตริก/ข้อพิจารณาด้านความปลอดภัยและ compliance (data residency, privacy) - กรณีใช้งาน (HR assistant, IT helpdesk, Sales assistant) - อ้างอิงพีเจอาร์ล่าสุด (analytics, computer-use, model routing ฯลฯ) เพื่อให้เห็นภาพรวม. Microsoft+2Microsoft+2
10.15 – 10.30 น.	BREAK

10.30 – 11.15 น.	สถาปัตยกรรมของ Agents ใน Copilot Studio - องค์ประกอบหลัก: Agent, Topics, Actions, Connectors, Knowledge sources, NLU model - ประเภทของ Agent (declarative topics vs. custom code/skills) - การเชื่อมต่อกับ Microsoft 365 apps (Teams, SharePoint, Outlook) และการ publish ไปยัง M365 Copilot. Microsoft Learn+1
11.15 – 12.30 น.	Demo: สํารวจ UI Copilot Studio (สําริดโดยผู้สอน) - เปิด Copilot Studio (portal) แสดงหน้า Create agent, Agent canvas, topic editor, test pane, publish - แสดง lite experience (สร้าง agent จาก natural language) และ full Studio experience (graphical/advanced) Microsoft Learn+1
12.30 – 13.30 น.	LUNCH BREAK
13.30 – 14.45 น.	Hands-on Lab 1: สร้าง Agent เบื้องต้น (แบบ Guided) เป้าหมาย: สร้าง "FAQ Agent" สำหรับฝ่าย HR ที่ตอบคำถามเวลาทำงาน, ลาก-วาง topics, ทดสอบใน test pane ขั้นตอนย่อ: - สร้าง agent ใหม่ชื่อ "HR FAQ" - เพิ่ม topics: "เวลาการทำงาน", "นโยบายลางาน", "การขอวันหยุด" - ใส่ตัวอย่าง user utterances และตอบกลับ (response templates) - ทดลองสนทนาใน test pane และปรับ intent/confidence Output: agent ที่ตอบ FAQ พื้นฐานได้
14.45 – 15.00 น.	BREAK
15.00 – 16.00 น.	ทำความเข้าใจ Topics, Triggers และ Actions - การออกแบบ conversation flow: topic chaining, follow-ups, disambiguation prompts - ใช้ Actions เพื่อเรียก API / run Power Automate / เข้าถึง data source (conceptual + demo) - แนะนำ "computer use" เพื่อให้ agent ทำงานกับ UI ของแอป/เว็บ (overview). The Verge
16.00 – 16.30 น.	Hands-on Lab 2: เพิ่ม Action และเชื่อมข้อมูลจาก SharePoint เป้าหมาย: ให้ agent ดึง policy doc จาก SharePoint และตอบ summary ขั้นตอน: - ตั้งค่า connector → ให้สิทธิ์เข้าถึง sample SharePoint site - สร้าง topic ที่เรียก action เพื่อค้นหาเอกสาร แล้วสรุป (use retrieval + summary) - ทดสอบการเรียกข้อมูลและปรับ prompt เพื่อให้สรุปได้ตรงตามต้องการ Output: agent ที่สามารถหา context จากเอกสารในองค์กรมาตอบได้

Day 2: ขยายความสามารถ, Integration, Deploy & Measure (09:00–16:30)

เวลา	เนื้อหา
9.00 – 9.15 น.	Recap วันก่อน, Q&A ปัญหาที่เจอจาก Lab
09.15 – 10.30 น.	ดีไซน์ prompt/ system instructions/ persona ของ Agent และ Responsible AI - การเขียน system prompt และ guidance เพื่อให้ agent ทำงานตามกรอบ (tone, scope, limitations) - การจัดการ hallucination, guardrails, content filters, privacy redaction - การทดสอบความถูกต้อง (test cases) และการเก็บ log ตาม compliance
10.30 – 10.45 น.	BREAK
10.45 – 12.00 น.	Hands-on Lab 3: ปรับ persona + กำหนด guardrails เป้าหมาย: ปรับ agent ให้ตอบในสไตล์ทางการและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ขั้นตอน: - ใส่ system instruction / persona (เช่น "ตอบแบบเป็นทางการ กระชับ ไม่ให้คำแนะนำทางกฎหมาย") - เขียน negative examples และ fallback flows (เมื่อไม่แน่ใจ ให้ขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือ escalate) - ทดสอบ edge cases
12.00 – 13.00 น.	LUNCH BREAK

13.00 – 14.00 น.	Integrations & Automation: Power Automate, APIs, external systems - เชื่อม Copilot agent กับ Power Automate เพื่อ trigger workflow (เช่น สร้าง ticket, ส่งอีเมล) - การต่อเชื่อม API ภายนอก: authentication, rate limits, error handling - คำแนะนำเรื่อง security (secrets management, least privilege)
14.00 – 15.00 น.	Hands-on Lab 4: สร้าง workflow (Power Automate) และให้ Agent เรียกใช้งาน เป้าหมาย: เมื่อผู้ใช้ร้องขอ “ขอลางาน” — agent ขอข้อมูล แล้ว trigger flow เพื่อสร้าง request ในระบบ ขั้นตอน: - สร้าง Power Automate Flow sample (รับข้อมูลจาก agent via HTTP request) - ใน Copilot Studio สร้าง Action ที่เรียก flow (ด้วย URL/connector) - ทดสอบ end-to-end
15.00 – 15.15 น.	BREAK
15.15 – 16.00 น.	Deploy & Publish: สู่ Microsoft 365 Copilot / Teams / Website - ตัวเลือกการ publish: internal only, M365 Copilot integration, Teams app, website chat embed - Licensing/usage model (message packs / M365 Copilot inclusion) และข้อควรพิจารณาเรื่อง quota/costs. Microsoft+1
16.00 – 16.30 น.	Monitoring & Analytics - ดู metrics ที่ Copilot Studio ให้มา: usage, success rate, fallback rate, latency - ตั้ง KPI เบื้องต้น และวิธีปรับปรุง agent ตาม analytics (intent retraining, content tuning). Microsoft
16.30 – 17.00 น.	สรุป, แบบทดสอบสั้น (quiz), แผนการดำเนินงานต่อ (checklist สำหรับ deploy จริง) - Checklist เช่น: security review, compliance sign-off, training data cleanup, fallback flows, support plan - Q&A สดท้าย และแจก resource (links เอกสาร Microsoft, sample code, templates)

ความต้องการของระบบ

ความต้องการล่วงหน้า (Prerequisites):

- บัญชี Microsoft 365 สำหรับองค์กรที่มีสิทธิ์ admin/tenant (หรือ sandbox tenant สำหรับฝึก) และสิทธิ์ใช้งาน Copilot Studio หากมี (หากองค์กรไม่มี ให้ใช้ trial/tenant แบบฝึก). Microsoft+1
- โน้ตบุ๊ก/PC ต่ออินเทอร์เน็ต (แนะนำ Chrome/Edge ปัจจุบัน)
- ผู้เข้าร่วมจะได้รับตัวอย่าง dataset (SharePoint doc, sample API key) และขั้นตอนการเข้าถึงล่วงหน้า

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
- บุคลากรฝ่ายพัฒนาองค์กร / Digital Transformation
- ผู้บริหาร / เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ที่ต้องการสร้างระบบตอบคำถามภายในองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไปที่มีพื้นฐานการใช้งาน Microsoft 365