

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาการประยุกต์ใช้ LLM-as-a-Judge เพื่อสนับสนุนการประเมินและคัดเลือกโมเดลภาษาขนาดใหญ่สำหรับการร่างคำแถลงการสื่อสารภาวะวิกฤตทางธุรกิจในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	ปุณณภพ ชล่อ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ)
สาขาวิชา	เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพณิษฐ์ โชติสาร
ปีการศึกษา	2568

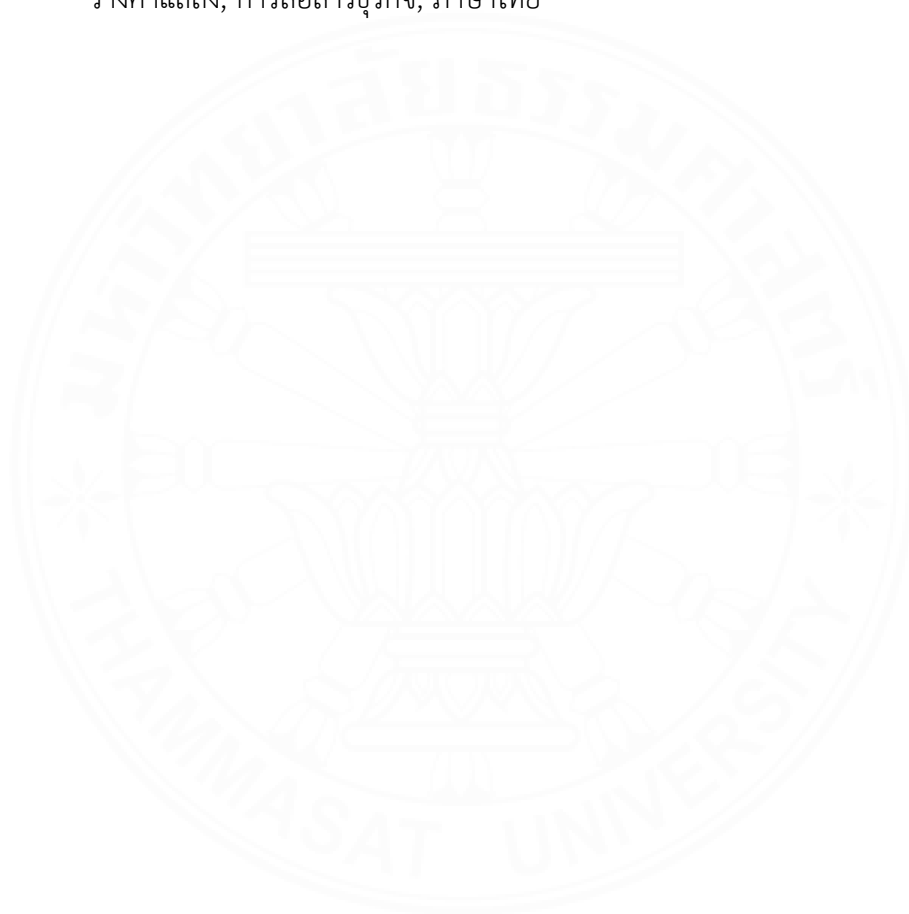
บทคัดย่อ

การสื่อสารภาวะวิกฤตมีความสำคัญในภาคธุรกิจ เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและรอบคอบ ขณะเดียวกัน โมเดลภาษาขนาดใหญ่มีศักยภาพในการช่วยร่างข้อความหรือคำแถลงที่มีความสอดคล้องกับบริบทของภาษา แต่การนำมาใช้ในงานสื่อสารต่อสาธารณะยังต้องพิจารณาอย่างระมัดระวัง เนื่องจากข้อความที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์อาจมีความเสี่ยงด้านความคลาดเคลื่อนของข้อเท็จจริง หรือไม่สอดคล้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ดังนั้น การเลือกที่เหมาะสมจึงไม่สามารถพิจารณาเพียงการร่างคำแถลงเท่านั้น แต่ต้องประเมินคุณภาพของข้อความในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาวะวิกฤตด้วย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการสร้าง การประเมิน และการตัดสินใจร่างคำแถลงจากข่าวสถานการณ์วิกฤตของบริษัทเอกชนในประเทศไทย โดยใช้กรอบทฤษฎีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาวะวิกฤตเป็นแนวทางในการสร้างและประเมินข้อความ และนำผลลัพธ์ที่ได้จากโมเดลภาษาขนาดใหญ่หลายโมเดลมาประเมินและตัดสินใจด้วยแนวทาง LLM-as-a-Judge เพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจว่าโมเดลใดสามารถร่างคำแถลงที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับบริบทการสื่อสารภาวะวิกฤตทางธุรกิจในประเทศไทยมากที่สุด นอกจากนี้ งานวิจัยยังเปรียบเทียบผลการตัดสินใจของ LLM-as-a-Judge กับผลการประเมินจากมนุษย์ เพื่อพิจารณาระดับความสอดคล้องระหว่างการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์กับการตัดสินใจของมนุษย์ในงานด้านการสื่อสาร

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้ คือแนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับการประเมินและคัดเลือกโมเดลภาษาขนาดใหญ่ที่เหมาะสมต่อการร่างคำแถลงเพื่อการสื่อสารภาวะวิกฤตทางธุรกิจ ในภาษาไทย รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพและข้อจำกัดของการใช้ LLM-as-a-Judge ในการประเมินงานด้านการสื่อสารแบบปลายเปิด

คำสำคัญ: การสื่อสารภาวะวิกฤต, ปัญญาประดิษฐ์, โมเดลภาษาขนาดใหญ่, LLM-as-a-Judge, ร่างคำแถลง, การสื่อสารธุรกิจ, ภาษาไทย



Independent Study Title	A STUDY OF THE APPLICATION OF LLM-AS-A-JUDGE TO SUPPORT THE EVALUATION AND SELECTION OF LARGE LANGUAGE MODELS FOR DRAFTING THAI BUSINESS CRISIS COMMUNICATION STATEMENTS
Author	Punnapop Chalor
Degree	Master of Science (Digital Technology for Business Management)
Major Field	Digital Technology for Business Management
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Noptanit Chotisarn, Ph.D.
Academic Year	2025

ABSTRACT

Crisis communication is important in the business sector, as organizations are required to respond rapidly and carefully to incidents that may affect their reputation, stakeholder trust, and stakeholder behavior. At the same time, large language models have demonstrated potential in supporting the drafting of messages or statements that are appropriate to linguistic and contextual requirements. However, the use of such models in public communication must be approached with caution, as AI-generated texts may contain factual inaccuracies or may not fully align with the communication context and intended objectives. Therefore, the selection of an appropriate model cannot be based solely on its capacity to generate draft statements; rather, it requires a multidimensional evaluation of textual quality in relation to crisis communication.

This research aims to examine the generation, evaluation, and judgment of draft statements based on crisis-related news involving private companies in Thailand. The study employs theoretical frameworks related to crisis communication as the basis

for guiding both the generation and evaluation of texts. Outputs produced by multiple large language models are evaluated and judged using the LLM-as-a-Judge approach, with the objective of supporting decision-making regarding which model is capable of producing draft statements that are of high quality and most appropriate for the context of Thai-language business crisis communication. In addition, this study compares the judgments of LLM-as-a-Judge with evaluations provided by human evaluators in order to examine the degree of alignment between AI-based judgment and human judgment in the field of communication.

The expected contribution of this research is a practical approach for evaluating and selecting large language models suitable for generating draft statements for Thai-language business crisis communication. In addition, the study provides insights into the potential and limitations of applying LLM-as-a-Judge to the evaluation of open-ended communication tasks.

Keywords: Crisis Communication, Artificial Intelligence, Large Language Models, LLM-as-a-Judge, Draft Statements, Business Communication, Thai Language