

CHATGPT VÀ KHẢ NĂNG HIỂU NGỮ CẢNH, HỒI ĐÁP LỜI THAN PHIỀN GIÁN TIẾP CỦA NGƯỜI VIỆT

Lại Thị Minh Đức¹, Nguyễn Hoàng Mỹ Phương²

¹ Khoa Ngôn ngữ & Văn hóa Phương Đông, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh

² Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh

ducltm@huflit.edu.vn, phuongnhm@huflit.edu.vn

TÓM TẮT— ChatGPT đã và đang tạo nên cơn bão lớn trong giới công nghệ trên toàn cầu. Khả năng cung cấp phản hồi chất lượng do ChatGPT thực hiện đã khiến không ít người phải ngạc nhiên vì tính chính xác và giá trị hữu ích của nó. Liệu máy móc có thể đọc hiểu tốt đến như vậy những suy nghĩ yêu cầu của người dùng? Bài báo này nghiên cứu việc liệu ChatGPT có hiểu được những phát ngôn than phiền gián tiếp (có tiền giả định và hàm ý thái độ, mang đặc trưng văn hóa Việt Nam trong đó) và cách ChatGPT hồi đáp các phát ngôn than phiền ấy (reponse to indirect complaints). Đối với các công ty đang ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI (chat robo) vào dịch vụ chăm sóc khách hàng, việc cần phải giải quyết than phiền từ khách hàng một cách chuyên nghiệp và lịch sự là rất quan trọng. Muốn như vậy, ứng dụng phần mềm họ đang sử dụng, ví dụ ChatGPT cần đạt độ chính xác đọc hiểu cảm xúc của người dùng ở mức cao, thông qua phân tích dữ liệu và cách sử dụng ngôn từ biến hóa và linh hoạt.

Từ khóa— indirect complaints, ChatGPT, khả năng hiểu ngữ cảnh, khả năng hồi đáp, than phiền gián tiếp.

I. MỞ ĐẦU

Trong ngành phát triển dịch vụ, nhất là trong thời đại kỹ nguyên số, các nhà sản xuất, các công ty hiện nay đã và đang rất chú ý tới lời than phiền của khách hàng, giải quyết lời than phiền của khách hàng một cách chuyên nghiệp, lịch sự. Họ hiểu rõ chi phí đầu tư để có thêm khách hàng mới sẽ cao hơn gấp 5 lần so với chi phí đầu tư giữ khách hàng cũ. Khi than phiền được giải quyết nhanh chóng sẽ có khoảng 95% khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sản phẩm. Do vậy, ngoài đội ngũ callcenter, nhiều công ty đã ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI vào lĩnh vực chăm sóc khách hàng. Trợ lý ảo thay con người phản hồi, trả lời tự động rất nhanh, đảm bảo người tiêu dùng có được thông tin mà họ cần trong một khoảng thời gian hợp lý. Tuy nhiên đánh giá mức độ làm hài lòng khách hàng, khả năng thấu hiểu, giải mã và xử lý thông tin của các chatbot trong các phiên làm việc là vấn đề con người vẫn còn đang nghiên cứu. Chatbot có thực sự hiểu được thông tin thứ cấp, phức tạp, có hàm ý tiền giả định gắn với ngữ cảnh như con người kỳ vọng? Trong bài viết này, chúng tôi sẽ đi sâu vào tìm hiểu khả năng hiểu ngữ cảnh và hồi đáp của các chatbot (ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI).

II. NỘI DUNG

A. LỊCH SỬ NGHIÊN CỨU HÀNH VI THAN PHIỀN DƯỚI GÓC ĐỘ NGÔN NGỮ HỌC

Vì tất cả các phát ngôn khi được sử dụng một cách nghiêm túc trong giao tiếp hiện thực đều biểu thị những hành vi ngôn ngữ (speech acts) nên có rất nhiều các tác giả quan tâm đến vấn đề ngữ dụng hành vi (Pragmatics).

Nghiên cứu về lý thuyết hành vi ngôn ngữ, J.L.Austin (1962) có tác phẩm "How to do thing with words". Ông đã chỉ ra hành vi tại lời gồm những "ứng xử xã hội như: cảm ơn, xin lỗi, chúc mừng, ca ngợi, chê trách, nguyên rủa... Đây là "những hành vi phản ứng lại những cách xử sự của người khác, những hành vi đáp ứng những sự kiện hữu quan có liên quan tới thân phận và thái độ của người khác".

Olshstain và Weinbach (1987) nghiên cứu và chỉ ra 5 phạm trù (categories) cơ bản trong tác phẩm "Complaints: A Study of Speech ket Behavior Among Native and Nonnative Speakers of Hebrew"; chì trích, trách mắng (below the level of reproach), không tán thành (disapproval), phàn nàn trực tiếp (direct complaint), đổ lỗi (accusation) và đe dọa (threat). Cũng theo ông, sau các cuộc thử nghiệm, tiến hành điều tra: không tán thành (disapproval), phàn nàn trực tiếp (direct complaint) và đổ lỗi (accusation) xuất hiện thường xuyên nhất.

Đã có nhiều tổ chức và các tác giả khác lại quan tâm tới việc tạo ra phát ngôn than phiền và cách trả lời lại các phát ngôn than phiền (reponse), như các trang web chuyên ghi nhận lời than phiền: www.complaints.com, www.complaint.tv, www.complaintline.com,... Ở Việt Nam, tìm hiểu câu than phiền, tác giả Vũ Thị Ngọc Quỳnh, ĐH Quốc gia Hà Nội có công trình nghiên cứu *4 cross-cultural study on complaints made by Vietnamese and anglicist in the workplace*... Tác giả Vũ Minh An trường ĐH Sư phạm Đà Nẵng có bài nghiên cứu "Cấu trúc của các yếu tố tình thái trong lời than phiền". Theo tác giả Vũ Minh An, yếu tố tình thái trong lời than phiền có cấu trúc tương đối đa dạng; có thể là một từ (ví dụ: *trời, khổ, than ôi...*), một cụm từ (ví dụ: *Khổ quá, đáng tiếc, đáng buồn, khổ nạn thân tôi...*) hoặc một kết cấu (ví dụ: *Ôi trời đất ơi! Ôi cha mẹ ơi. Ôi trời ơi, sao mà thế này...*). Đây là một kiểu chiến lược than phiền trực tiếp, còn nghiên cứu than phiền gián tiếp vẫn chưa có nhiều công trình đề cập. Về việc tìm hiểu ý nghĩa hàm ẩn, hành động ngôn từ gián tiếp trong ngôn ngữ hội thoại mua bán, chăm sóc khách

hàng tác giả Mai Kiều Phương có bài viết “Những hành động ngôn ngữ gián tiếp của câu hỏi trong hội thoại mua bán bằng tiếng Việt”, “ Cấu trúc lựa chọn với ý nghĩa hàm ẩn trong giao tiếp mua bán” đây là những tài liệu tham khảo gợi ý hướng nghiên cứu cho chúng tôi.

Không thể phủ nhận đóng góp nghiên cứu về lời than phiền trong lĩnh vực dịch vụ, marketing, kinh tế và ngôn ngữ học, văn hóa học, tâm lý học có giá trị nhất định; nguồn ngữ liệu được thu thập chú ý tới cả ngôn bản và văn bản. Trong bài nghiên cứu này, chúng tôi hy vọng những cứ liệu và khảo sát dẫn ra sẽ giúp mọi người hiểu các biểu hiện sâu sắc, tinh tế của lời than phiền người Việt; tiến tới mô hình hóa các biểu thức than phiền mà ngữ nghĩa có tiền giả định; nhằm giúp các chương trình khai thác trí tuệ nhân tạo kiểu ChatGPT có thể nhận ra, khai thác ứng dụng và phát triển thêm, đạt đến độ chính xác hoàn hảo hơn.

B. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Phương pháp thu thập ngữ liệu, người viết đã quan sát ghi chép, áp dụng phương pháp phỏng vấn sâu, khuyến khích, kích thích người nói nói ra điều không hài lòng, điều chỉnh lượt lời và dùng biện pháp nhượng lời sau đó ghi chép lại. Từ những dữ liệu ban đầu có chứa các câu than phiền có hàm ý tiền giả định, chúng tôi chọn lọc và gửi lần lượt cho chatbot, quan sát và lấy xuống từng câu trả lời ở mỗi phiên chat. Vì đây là kiểu nghiên cứu định tính nên chúng tôi xử lý thống kê câu trả lời bằng phần mềm excel, sau đó phân tích, tổng hợp, bước đầu có những nhận định.

C. THAN PHIỀN DÙNG HÀM Ý, TIỀN GIẢ ĐỊNH Ở NGƯỜI VIỆT

Có một thực tế là người Việt khi phát ngôn có thể có nhiều hơn một đích ở lời (có hàm ý). Bề mặt là câu khẳng định, một câu hỏi, cầu khiến nhưng đằng sau đó mục đích nói khác nhau, nhắm đến các đích ở lời có thể là than van, kể lể nhằm giải tỏa cảm xúc, tìm sự đồng cảm của người nghe... Cụ thể có một số biểu thức than phiền gián tiếp như sau:

1. CẤU TRÚC LÀ CÂU HỎI, MỤC ĐÍCH NÓI LÀ CÂU THAN PHIỀN

LOẠI 1: Xuất hiện các từ hỏi “thế nào, ra sao, làm gì”

Mô hình 1: **A như thế này thì... làm gì? [1a]**

Có A mà làm gì? [1b]

Ý nghĩa biểu thị cho rằng điều vừa nói đến là chẳng có tác dụng gì, chẳng ích lợi gì.

Ví dụ: *Quảng cáo thuốc như thế này thì có mà làm gì?*

Có số điện thoại hotline tổng đài như thế này thì có mà làm gì?

Có thể tích điểm mà làm gì?

Theo logic ngữ pháp của Nguyễn Đức Dân, “mà làm gì” có chức năng, vai trò bác bỏ thành phần đi trước, ở đây bác bỏ việc quảng cáo thuốc không đúng sự thật; bác bỏ việc số hotline tổng đài thường xuyên không có người trực, lúc cần gọi thì không có kết nối máy hoặc thường xuyên bận không thể hỏi những vấn đề muốn hỏi kịp thời; bác bỏ việc làm thẻ tích điểm khách hàng và khẳng định việc có thể tích điểm ở cửa hàng này là không cần thiết.

Mô hình 2: **X đã vậy, lại Y... biết thế nào? [2a]**

Chưa thấy X là thế nào? [2b]

Ví dụ: *Nói đã gửi đơn hàng này đi được một tuần rồi mà vẫn chưa đến là thế nào?*

Người nói than phiền về việc đơn hàng đến chậm trễ. Người nói than phiền về thời gian thư đến chậm trễ. Cấu trúc **đã... rồi mà... vẫn chưa đến** chỉ sự bức xúc về kết quả không đạt được như mong muốn, nguyện vọng; hỏi là hỏi “thế nào” nhưng mục đích trước nhất là để nói lên tâm trạng không hài lòng của chủ thể.

Mô hình 3: **A thế này thì... ra sao? [3a]**

X thì X nhưngphải... ra sao? [3b]

Ví dụ: *Mua cái bàn học trên mạng gửi từng mảnh lắp ghép rồi thế này thì về tôi biết lắp ra sao?*

Cái kệ sách trên mạng gọn thì có gọn, nhưng shipper giao thiếu tờ hướng dẫn, tôi phải hiểu và lắp ghép chúng ra sao?

LOẠI 2: Xuất hiện các từ hỏi chỉ nguyên nhân “tại sao, sao, vì sao”

Mô hình 4: **Sao + P**

Sao... thế này?/ Sao hay... thế này?/ Sao mà + tính từ (nghĩa tiêu cực)/ X như thế này sao?/ Sao... thế này hả trời?/ Sao trên đời có... ?

Ý nghĩa: nêu cách thức và kết quả không như mong đợi của người nói nên người nói than vãn. **Sao** tự nó không có nghĩa cảm thán, nhưng khi đứng đầu câu hoặc cuối câu làm cho câu đó trở thành câu cảm thán. Ví dụ: *Sao trên đời có người làm ăn gian dối vậy trời?*

Chúng ta có *sao* kết hợp với các từ chỉ tần suất lặp lại “*sao hay, sao cứ....*” để chỉ về sự khó chịu, than phiền về những sự việc cứ diễn đi diễn lại, gây phiền tới người nói.

Sao kết hợp với cách thức nói ngược “*sao thích... mà thích toàn chuyện chẳng ai mong muốn sẽ xảy ra, ví dụ như là cãi nhau (Sao thích cãi nhau hoài vậy? Sao thích đánh giá người khác qua vẻ bề ngoài vậy, chị cứ thử đi, thử 5 phút ngồi trên xe em xem chạy có êm không rồi hãy đánh giá)* là dấu hiệu cho biết người nói đang than phiền.

2. CẤU TRÚC LÀ CÂU CẦU KHIẾN, MỤC ĐÍCH NÓI LÀ CÂU THAN PHIỀN

Mô hình 5: Phiền anh đừng + động từ + tân ngữ [5a]

Phiền anh đừng có.....nữa. [5b]

Làm ơn đừng làm việc X [5c]

Ví dụ: *Phiền anh đừng gọi điện quảng cáo bảo hiểm này nọ nữa.*

Phiền anh nói thẳng vào vấn đề, tôi không có nhiều thời gian nghe.

Hình thức là câu cầu khiến dùng để miêu tả vấn đề làm cho người nói cảm thấy phiền.

Mô hình 6: Bạn có thể đừng... không? [6a]

Bạn có thể thôi..... không? [6b]

Ví dụ: *Bạn có thể đừng quảng cáo quá lộ vậy không?*

Bạn có thể thôi không hỏi những câu ngớ ngẩn vậy không?

Hình thức câu là câu hỏi dùng để yêu cầu một ai đó ngừng gây ra một việc làm khó chịu (vị từ ở đây cần thiết ở dạng chủ động, động từ hành động tiêu cực).

Mô hình 7: Đừng có mà cái kiểu X. [7a]

Đừng X, giải thích lý do... [7b]

Thôi, cho + đại từ xưng hô + xin [7c]

Ví dụ: *Thôi, thuận mua vừa bán, đừng mà có cái kiểu nài khách như vậy.*

Thôi, thôi cho tôi xin cái lời hứa của anh chị.

Yêu cầu đối tác “*đừng có mà cái kiểu...*” làm một việc xấu, chúng ta hiểu trước đó đã có một tiền giả định đối tác đã làm hết sức vô trách nhiệm, ba trợn ba trạo. Tình thái của câu là mệt mỏi, chán nản, đích ở lời là than phiền cách làm ăn của người bán hàng, cung cấp dịch vụ.

3. CÓ SỰ THAM GIA CỦA TIỀN GIẢ ĐỊNH TỪ VỰNG VÀ TIỀN GIẢ ĐỊNH CÚ PHÁP, MỤC ĐÍCH NÓI CỦA CÂU LÀ THAN PHIỀN

Trong tiền giả định (TGD) người ta đã phân tích và chỉ ra rất nhiều loại khác nhau. Tuy nhiên, trong khi phân tích hành vi than phiền của người Việt chúng tôi chỉ chú trọng một số điểm nhấn: **TGD từ vựng** và **TGD cú pháp**. Cách phân chia này theo Hoàng Phê, Tuyển tập Ngôn ngữ học, NXB Đà Nẵng 2008.

Thứ nhất, về TGD từ vựng, ví dụ khi nói: “*Anh làm ăn buôn bán kiểu gì vậy?*”, “*Các ông cầu đường làm ăn kiểu gì vậy?”, tiền giả định của câu này nằm trong từ “*kiểu gì*” (trong đầu người nói thường đã định sẵn một cái mẫu làm ăn uy tín, chân chính, trách nhiệm). Khi nói: “*Buôn bán gì mà nhần như khi! Tôi bỏ tiền ra chứ có phải đi xin đâu!*” TGD trong câu này nằm trong từ *bỏ tiền ra* và *đi xin*. Về phía người mua, mất đồng tiền không được phục vụ chu đáo nên người ta than phiền.*

TGD từ vựng nói chung rất phong phú, đa dạng. Nó nằm ngay trong các chính tố là từ định danh “*thứ chợ trời*”, động từ “*bỏ ra, đi xin*”. Ví dụ khác: *Chị em quen thân mà bán cho nhau toàn thứ chợ trời*. TGD từ vựng của câu này sinh qua hình ảnh “*thứ chợ trời*” là thứ mua bán ngoài chợ không đảm bảo về chất lượng, uy tín. Quen thân (có mối liên hệ, quen biết từ trước) thông thường sẽ phải chọn bán cho đồ tốt, đàng này “*quen lại nèn cho đau*”, bán toàn đồ giả, đồ dỏm.

Thứ hai, về tiền giả định cú pháp, ở người Việt có một số mô hình câu nói than phiền hay dùng sau đây:

Mô hình 8: **Thế này/ thế mà/ như thế/ như vậy... + mà gọi là A [8a]**

A thế này mà gọi là B. [8b]

Ý nghĩa: dùng để than phiền một sự vật hiện tượng không giống, không khớp với khái niệm về chất.

Ví dụ: *Vậy mà họ quảng cáo là nhà hàng năm sao*. TGD: nhà hàng năm sao chất lượng dịch vụ tốt; người nói nghi ngờ chất lượng nhà hàng này. Hàm ý: than phiền nhà hàng này dở, quảng cáo dối. Cấu trúc câu là dạng câu hỏi nhưng đích ở lời là nhận xét, phán xét than phiền về chất lượng nhà hàng.

Mô hình 9: **X chứ bộ**

Ý nghĩa: thể hiện thái độ bất bình, khó chịu khi làm đúng một việc nhưng lại không được đối xử tốt như cam kết.

Ví dụ: *Anh nghĩ xem, tôi mua trả tiền chứ bộ*. TGD: mua trả tiền thì thoải mái, mua trả tiền thì thứ mua được phải xứng với đồng tiền bỏ ra, thái độ được tiếp đón chu đáo. Hàm ý: than phiền mua mà cứ như phải đi xin.

Mô hình 10: **Như này/như thế/như vậy + cũng + động từ**

(Hàm ý liên quan từ *như này/như thế/ như vậy* phải hồi cố lại câu trước, suy tưởng hoặc dựa trên một cái nền ý niệm sẵn có để so sánh, đối chiếu. Kết quả hiện thực như thế này luôn là điều người nói không hài lòng, không mong đợi).

Ví dụ: *Anh xem, thế này là đồ ăn cho con người sao? Cho heo ăn thì có*.

Ở đây có một TGD tri thức bách khoa là đồ ăn cho con người thì phải ngon, bổ, hợp vệ sinh; đồ ăn cho con vật thì thế nào cũng được, có thể là thức ăn thừa, không tươi nguyên. TGD này có người nói và người nghe đều hiểu, đây là điều kiện công thoại quyết định những sự luân phiên lượt lời. Hàm ý: chỉ ra đồ ăn này không thể ăn được, than phiền về người làm ra đồ ăn này.

D. KHẢ NĂNG HIỂU NGỮ CẢNH VÀ HỒI ĐÁP CỦA CHATGPT

Sau khi đưa các ngữ liệu có kiểu cấu tạo biểu thức trong phần 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3 chúng tôi nhận thấy kết quả mức độ hiểu và trả lời của chatGPT thể hiện qua bảng sau (hiểu ghi ✓ và không hiểu ghi X)

Mô hình	Ví dụ câu than phiền gián tiếp	Chat GPT	AI Chat trên Viber	
			Lượt trả lời 1	Lượt trả lời 2
MH1	<i>Quảng cáo thuốc như thế này thì có mà làm gì.</i>	X	X	X
MH1	<i>Có số điện thoại hotline tổng đài như thế này thì có mà làm gì.</i>	X	X	X
MH1	<i>Có thể tích điểm mà làm gì?</i>	X	X	X
MH2	<i>Nói đã gửi đơn hàng này đi được một tuần rồi mà vẫn chưa đến là thế nào?</i>	X	✓	✓
MH3	<i>Mua cái bàn học trên mạng gửi từng mảnh lắp ghép rồi thế này thì về tôi biết lắp ra sao?</i>	X	X	X
MH3	<i>Cái kệ sách trên mạng gọn thì có gọn, nhưng shipper giao thiếu tờ hướng dẫn, tôi phải hiểu và lắp ghép chúng ra sao?</i>	X	X	X
MH4	<i>Sao trên đời có người làm ăn gian dối vậy trời?</i>	✓	✓	✓
MH4	<i>Sao thích đánh giá người khác qua vẻ bề ngoài vậy, chị cứ thử đi thử 5 phút ngồi trên xe em xem chạy có êm không rồi hãy đánh giá</i>	✓	X	X
MH5	<i>Phiền anh đừng gọi điện quảng cáo bảo hiểm này nọ nữa.</i>	✓	✓	✓

MH5	Phiền anh nói thẳng vào vấn đề, tôi không có nhiều thời gian nghe.	√	√	√
MH6	Bạn có thể đừng quảng cáo quá lộ vậy không?	√	X	√
MH6	Bạn có thể thôi không hỏi những câu ngớ ngẩn vậy không?	√	X	X
MH7	Thôi, thuận mua vừa bán, đừng mà có cái kiểu nài khách như vậy.	√	X	X
MH7	Thôi, thôi cho tôi xin cái lời hứa của anh chị.	X	√	√
TGD TV	“Anh làm ăn buôn bán <u>kiểu gì</u> vậy?”,	√	X	X
TGD TV	“Các ông cầu đường làm ăn kiểu gì vậy?”	√	X	X
TGD TV	“Buôn bán gì mà nhăn như khi! Tôi <u>bỏ tiền ra</u> chứ có phải <u>đi xin</u> đâu.”	√	√	√
TGD TV	Chị em quen thân mà bán cho nhau toàn <u>thứ chợ trời</u> .	√	X	X
MH8	Vậy mà họ quảng cáo là nhà hàng năm sao.	X	X	X
MH9	Anh nghĩ xem, tôi mua trả tiền chứ bộ	√	X	X
MH10	Anh xem, thế này là đồ ăn cho con người sao? Cho heo ăn thì có.	√	X	X
	Tổng hiểu:	13/21 câu (62%)	6/ 21 câu (28,5%)	7/ 21 câu (33%)

Chúng tôi đã khảo sát chủ yếu chat với AI trên phần mềm Viber, ChatGPT, nghiên cứu cùng 1 tình huống than phiền ghi nhận nhiều lượt trả lời khác nhau của AI, để từ đó phân tích robot AI có thực sự hiểu câu than phiền gián tiếp có tiền giả định, hàm ý của người Việt. Kết quả Chat GPT hiểu được đó là câu than phiền gián tiếp số liệu cao nhất trong các lượt lời, phiên chat đã khảo sát đạt là: 62%.

1. KHẢ NĂNG HIỂU MÔ HÌNH

Người viết nhận thấy, khi trả lời các câu than phiền, thuật toán phân tích dữ liệu đầu vào đã nhanh chóng trích xuất đưa ra các trường hợp có thể xảy ra để ChatGPT đưa ra lời khuyên ngay sau lời xin lỗi đã gây ra bất tiện, phiền hà. Thường dấu hiệu nhận biết có sự gọi ý xử lý tình huống thông qua từ “**NẾU**”... Ví dụ:

Người nói: *Nói đã gửi đơn hàng này đi được một tuần rồi mà vẫn chưa đến là thế nào?*

AI đáp: ***Xin lỗi về sự bất tiện này.** Chúng tôi xin đảm bảo rằng đơn hàng của bạn đã được gửi đi và chúng tôi sẽ tiếp tục theo dõi. **Nếu** đã quá một tuần kể từ khi bạn gửi đơn hàng mà bạn vẫn chưa nhận được, xin vui lòng liên lạc với dịch vụ khách hàng của chúng tôi để nhận được hỗ trợ.*

Điểm cộng tích cực nữa là AI đã luôn gợi ý mọi người nghĩ về giải pháp hơn là phải cảm ràm, phàn nàn. Ví dụ:

Người nói: *Cái kệ sách trên mạng gọn thì có gọn, nhưng shipper giao thiếu tờ hướng dẫn, tôi phải hiểu và lắp ghép chúng ra sao?*

AI đáp: ***Nếu** bạn đang gặp vấn đề với tờ hướng dẫn, trước hết bạn nên liên hệ người bán để được hỗ trợ. Họ sẽ cung cấp cho bạn các hướng dẫn ở dạng điện tử (PDF hoặc hình ảnh) hoặc trong trường hợp cần thiết họ cũng có thể gửi cho bạn một bộ hướng dẫn bằng bản in. **Nếu** đã có hướng dẫn bằng bản in, bạn nên tham khảo những hướng dẫn để lắp đặt và bảo trì điều này trước khi bạn bắt đầu lắp ghép và sử dụng cái kệ sách trên mạng.*

Người nói: *Sao thích đánh giá người khác qua vẻ bề ngoài vậy, chị cứ thử đi thử 5 phút ngồi trên xe em xem chạy có êm không rồi hãy đánh giá.*

AI đáp: **Xin lỗi**, như là một trí tuệ nhân tạo, tôi không có thể ngồi trên xe của bạn để kiểm tra xem nó chạy êm hay không. **Tuy nhiên, tôi hiểu rằng đánh giá người khác dựa trên vẻ bề ngoài là một thói quen không tốt**, vì nó không thể cung cấp đủ thông tin để đưa ra một đánh giá chính xác về một người hoặc một vật. Thay vào đó, hãy đánh giá một người dựa trên hành động của họ và tính cách của họ, thay vì chỉ dựa trên ngoại hình.

Có thể thấy điểm mạnh của AI là thường đưa ra cho con người những lời khuyên và suy nghĩ về mọi khía cạnh toàn diện, đôi khi biết động viên mọi người nhìn thẳng vào vấn đề và tính 2 mặt.

Về khả năng hiểu các từ vựng chứa đựng những nét văn hóa của người Việt có hàm ý than phiền, ChatGPT hiểu được vì trong bộ nhớ của AI đã từng gặp, đã từng được mã hóa, phân tích. Robot AI hiểu được tiền giả định có trong từ “**chợ trời**”, “**quá lỗ**”, ví dụ tương ứng với câu than phiền “*Chị em quen thân mà bán cho nhau toàn **thứ chợ trời**.*”, ChatGPT trả lời: “**Tôi rất tiếc nếu bạn đã có trải nghiệm không tốt trong mối quan hệ với bạn bè hoặc người quen của mình. Tuy nhiên, việc bán, trao đổi hoặc tặng những thứ được cho là “chợ trời” có thể là một phần của việc tạo ra và duy trì các mối quan hệ xã hội...**”. Ví dụ khác:

Người nói: *Bạn có thể đừng quảng cáo **quá lỗ** vậy không?*

AI đáp: **Tôi rất xin lỗi nếu quảng cáo của tôi làm bạn không thoải mái.** Như một trợ lý ảo, tôi được lập trình để cung cấp thông tin và hỗ trợ cho bạn. Tuy nhiên, nếu bạn muốn tôi không đề cập đến bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào trong quá trình trả lời câu hỏi của bạn, tôi sẽ tuân thủ yêu cầu của bạn. Mong rằng tôi có thể giúp ích cho bạn trong quá trình trao đổi.

Kiểu mua bán mà không tươi cười, mặt mũi nhăn nhó như khi là than phiền mang đặc trưng văn hóa của người Việt, ở tình huống này AI cũng nhận biết được và thông hiểu, đây là một điểm thú vị.

Người nói: *“**Buôn bán gì mà nhăn như khi! Tôi bỏ tiền ra chứ có phải đi xin đâu.”***

AI đáp: **“Tôi xin lỗi nếu bạn đã trải qua một trải nghiệm mua bán không tốt.** Tuy nhiên, tôi muốn nhắc lại rằng việc thương lượng và đòi hỏi giảm giá là một phần trong quá trình mua bán và là một kỹ năng cần thiết trong kinh doanh...”.

Còn rất nhiều ví dụ AI hiểu được đó là lời than phiền, nhưng phạm vi bài viết có hạn, nên ngữ liệu xin xem thêm ở phần phụ lục.

2. VỀ NHỮNG MÔ HÌNH CÂU AI KHÔNG HIỂU

Những mô hình câu có hàm ý liên quan các từ MÀ “**có mà làm gì**”, “**vậy mà ...sao**”..., “**thôi, ... đừng có mà**”, “**A thì có**” là một trong số ít ngữ liệu nêu ra phân tích AI không hiểu.

Người nói: *Quảng cáo thuốc như thế này thì có mà làm gì.*

AI đáp: *Quảng cáo thuốc là một trong những hình thức quảng cáo phổ biến nhất. Nếu bạn muốn quảng cáo thuốc, bạn cần phải đảm bảo các luật áp dụng về quảng cáo thuốc của các bộ luật tương ứng trong quốc gia bạn đang tiếp cận. Bên cạnh đó, bạn cũng cần phải làm quen với các công cụ quảng cáo, như quảng cáo trên truyền hình, truyền thông xã hội, báo chí, v.v.. Ngoài ra, bạn cũng cần cung cấp thông tin chính xác và hợp pháp về thuốc bên cạnh các dịch vụ khuyến mãi và tặng quà liên quan đến thuốc.*

Người nói: *Anh xem, thế này là đồ ăn cho con người sao? Cho heo ăn thì có.*

AI đáp: *Không, đây không phải là đồ ăn cho con người. Nó không thích hợp cho heo ăn cả.*

Ở đây, dễ hiểu khi AI không thể nắm bắt được ý con người vì có những trường hợp tiếng Việt mơ hồ không rõ ràng, đặc biệt gây ra bởi hư từ “**thì, là, mà**” đã gây khó khăn cho ngay cả chính người Việt.

Người nói: *Thôi, thuận mua vừa bán, đừng mà có cái kiểu nài khách như vậy.*

AI đáp: *Tôi xin lỗi nếu những thông tin mà tôi đưa ra không phù hợp với điều kiện của bạn. Là một trợ lý ảo, mục đích chính của tôi là cố gắng giúp đỡ bạn một cách tốt nhất có thể. Nếu bạn có bất cứ câu hỏi nào hoặc cần sự hỗ trợ, hãy liên hệ với tôi lại để tôi có thể hỗ trợ bạn một cách chính xác và đầy đủ hơn. (Nguồn AI viber)*

Trường hợp liên quan đến từ “**thôi**” ngụ ý muốn kết thúc, không muốn nói đến một sự việc nữa; kết hợp với “**đừng có mà...**” AI cũng không hiểu.

Một vấn đề nữa cần đề cập, không phải ngẫu nhiên người viết đưa vào các câu than phiền của các ứng dụng khác nhau khảo sát phân tích. Vì kết quả khảo sát nhận được cho thấy có thể câu trả lời rất khác nhau đáp lại cùng một tình huống, do đơn vị phát triển, nhà cung cấp dịch vụ có những nguồn ngữ liệu tương ứng khác nhau. Ví dụ

với trường hợp than phiền gián tiếp có chứa từ “*kiểu gì*”, AI trên viber chat nhiều lần cũng không nhận ra đó là lời than phiền nhưng ChatGPT lại nhận ra.

Người nói: *Anh làm ăn buôn bán kiểu gì vậy?*

AI đáp: ***Người nói đang bày tỏ sự thắc mắc hoặc không hài lòng về cách thức kinh doanh của người được nhắc đến. Đây có thể là một cách để đưa ra yêu cầu giải thích hoặc làm rõ về các hoạt động kinh doanh của người đó. Nếu bạn là người được hỏi như vậy, bạn có thể trả lời bằng cách giải thích về cách thức kinh doanh của mình hoặc cố gắng giải quyết các bất đồng và thắc mắc của người đối diện.*** → Nguồn ChatGPT.

Đó là một câu hỏi phức tạp và có thể có nhiều câu trả lời khác nhau tùy thuộc vào người bán. Người bán có thể làm ăn buôn bán cả các loại hàng hóa, dịch vụ, thậm chí cả các loại cổ phiếu. Họ cũng có thể làm ăn trên mạng xã hội, qua các cửa hàng trực tuyến, hay cả các cửa hàng thực tế. Ngoài ra, người bán còn có thể làm ăn buôn bán các sản phẩm đến từ các nhà sản xuất trực tiếp. → Nguồn Viber AI.

Trường hợp khác:

Người nói: *“Các ông cầu đường làm ăn kiểu gì vậy?”*

AI đáp: *Các ông cầu đường thường làm nghề xây dựng cầu đường, để tạo ra một môi trường an toàn và thuận tiện cho công chuyển. Công việc bao gồm các hoạt động như lắp đặt cầu đường, cải tạo, làm sạch, bổ sung, và giám sát các cầu đường.* → Nguồn Viber AI.

AI đáp: ***Sự bày tỏ sự bất mãn hoặc không hài lòng về cách thức kinh doanh của các doanh nghiệp hoặc cá nhân đang hoạt động trong ngành xây dựng, đặc biệt là lĩnh vực cầu đường. Có thể người nói cảm thấy không hài lòng về chất lượng của công trình, giá cả, hoặc cách thức kinh doanh không minh bạch. Tuy nhiên, để giải quyết vấn đề này, cần có một phương pháp và cách tiếp cận chặt chẽ...*** → Nguồn ChatGPT.

III. KẾT LUẬN

Đến thời điểm hiện tại, Chat GPT được coi là một trong những mô hình ngôn ngữ tiên tiến nhất với khả năng tự động học và làm việc với các loại dữ liệu lớn. Tuy nhiên, dù ChatGPT có sử dụng thuật toán Transformer (một loại mô hình Deep Learning) cao cấp và sử dụng một số kỹ thuật như Attention và Masked Language Modeling (mô hình hóa ngôn ngữ ẩn) để xác định độ quan trọng của từng từ trong văn bản và câu hỏi thì Chat GPT vẫn có những hạn chế nhất định, chưa cập nhật được cách trả lời những câu có thông tin hàm ý và mang cảm xúc đa dạng của con người - đây là điều tự nhiên, dễ hiểu. Tuy nhiên không thể phủ nhận máy xử lý rất tốt khi người dùng đưa vào input (dữ liệu đầu vào) là tiếng Anh, còn ngữ liệu tiếng Việt hiện nay đến thời điểm khảo sát máy chưa xử lý tốt.

Về trường hợp chúng tôi nghiên cứu, khả năng hiểu của chatGPT đối với những lời than phiền gián tiếp của người Việt là một ví dụ cho tính phức tạp điển hình của ngôn ngữ Việt và cho thấy ChatGPT chưa xử lý được tối đa các thông tin ngôn ngữ có độ phức tạp mang đậm những nét yếu tố văn hóa. Do mô hình lời nói than phiền ở người Việt đa dạng và phong phú và trong bài viết này mới chỉ nêu được 10 mô hình cơ bản nên việc nghiên cứu bây giờ và về sau lĩnh vực ngôn ngữ hành vi ngôn ngữ gián tiếp này chắc chắn sẽ là một mảng đề tài màu mỡ và có ý nghĩa thực tiễn, ứng dụng cao, giúp ích nhiều cho các nhà sáng tạo ra phần mềm ChatGPT trong tương lai.

IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Austin, J.L. *How to do things with words*, The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955, Oxford at the Clarendon Press, 1962.
- [2] Hoang, P. (2008), *Anthology of Linguistics*, Da Nang Publishing House 2008.
- [3] Lai, T. M. D. *Hành vi than phiền trong tiếng Việt*, Luận văn thạc sĩ, ĐH Khoa học Xã hội & Nhân văn Tp.HCM, 2011.
- [4] Mai, T. K. P. *Những hành động ngôn ngữ gián tiếp của câu hỏi trong hội thoại mua bán bằng tiếng Việt*. [Indirect language acts of questions in Vietnamese buying and selling dialogues]. In Kỷ yếu ngôn ngữ học [Proceedings of the linguistic conference] (pp. 178-186), 2004.
- [5] Mai Thị Kiều Phương (2008), *Cấu trúc lựa chọn với ý nghĩa hàm ẩn trong giao tiếp mua bán*, NXB. Khoa học xã hội, 2008.
- [6] Olshtain & Weinbach. *Complaints: A Study of Speech Act Behavior Among Native and Nonnative Speakers of Hebrew*, 1987.
- [7] Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000), New Edition.
- [8] Vu, M. A. *Cấu trúc của các yếu tố tình thái trong lời than phiền*. Trường Đại học Sư Phạm Đà Nẵng, 2012.

FOCHATGPT & ITS CONTEXT COMPREHENSION CAPABILITIES (THE STUDY OF INDIRECT COMPLAINT BEHAVIORS IN VIETNAMESE LANGUAGE)

Lai Thi Minh Duc, Nguyen Hoang My Phuong

ABSTRACT— ChatGPT has been taking the technology world by storm. ChatGPT's capacity to provide feedback with high quality has surprised many people because of its accuracy and usefulness. Can machines read and understand users' thoughts and requests so well? In this article, we study whether ChatGPT understands indirect complaints (with presuppositions and implied attitudes which are among Vietnamese cultural characteristics) and how ChatGPT responds to these complaints (response to indirect complaints). For companies that are applying AI (chat robot) to customer service, it is very important to deal with complaints from customers professionally and politely. To do so, the application softwares they are using, such as ChatGPT, need to achieve a high level of accuracy in reading users' emotions, through data analysis and variable and flexible use of language.

Keywords: indirect complaints, ChatGPT, complaint behavior, context comprehension, ability to respond.



Lai Thi Minh Đức - Giảng viên khoa Ngôn ngữ & Văn hóa Phương Đông, HUFLIT. Tốt nghiệp thạc sĩ Ngôn ngữ học Trường ĐH Khoa học Xã hội & Nhân văn- ĐH Quốc gia TP.HCM năm 2012.

Lĩnh vực nghiên cứu: ngôn ngữ học ứng dụng, từ vựng-ngữ nghĩa, ngôn ngữ đối chiếu, ngôn ngữ báo chí và truyền thông.



Nguyễn Hoàng Mỹ Phương - Giảng viên Khoa Ngoại ngữ, HUFLIT. Tốt nghiệp thạc sĩ Trường Đại học Victoria, Australia năm 2014.

Lĩnh vực nghiên cứu: Các phương pháp giảng dạy, ngôn ngữ học ứng dụng, từ vựng-ngữ nghĩa, văn hóa, tiếng Anh thương mại.