

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ  
TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



Trần Gia Huy  
MÃ SỐ SINH VIÊN: B2016968

XÂY DỰNG HỆ THỐNG HỎI ĐÁP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH Ở  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ

BUILDING A Q&A SYSTEM FOR ADMINISTRATIVE PROCEDURE  
IN CAN THO CITY

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP  
NGÀNH: KHOA HỌC MÁY TÍNH  
MÃ SỐ: 7480101

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
PGS. TS. GVCC. PHẠM NGUYỄN KHANG

NĂM 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ  
TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

TRẦN GIA HUY  
MÃ SỐ SINH VIÊN: B2016968

XÂY DỰNG HỆ THỐNG HỎI ĐÁP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH Ở  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ

BUILDING A Q&A SYSTEM FOR ADMINISTRATIVE PROCEDURE  
IN CAN THO CITY

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP  
NGÀNH: KHOA HỌC MÁY TÍNH  
MÃ SỐ: 748 101

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
PGS. TS. GVCC. PHẠM NGUYÊN KHANG

NĂM 2024

**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
KHOA KHOA HỌC MÁY TÍNH**

**XÁC NHẬN CHỈNH SỬA LUẬN VĂN  
THEO Ý KIẾN CỦA HỘI ĐỒNG**

Tên luận văn: Xây dựng hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính ở thành phố Cần Thơ. (Building a Q&A system for administrative procedures in Can Tho City).

Họ tên sinh viên: Trần Gia Huy – Mã số sinh viên: B2016968.

Mã lớp: DI20Z6A1.

Đã báo cáo tại hội đồng: Khoa học máy tính.

Ngày báo cáo: —/—/—.

Hội đồng báo cáo gồm:

1. —— – Chủ tịch hội đồng.
2. —— – Thành viên.
3. —— – Thư ký.

Luận văn này đã được chỉnh sửa theo góp ý của Hội đồng.

Cần Thơ, ngày – tháng – năm 2024  
**Giảng viên hướng dẫn**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Phạm Nguyên Khang

# Lời cảm ơn

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới PGS. TS. GVCC. Phạm Nguyên Khang người đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến các Thầy Cô trong Khoa Khoa học máy tính, các Thầy Cô giảng dạy tại Trường Công nghệ thông tin và Truyền thông, Trường Đại học Cần Thơ đã giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu tại Trường.

Sau cùng tôi xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn ủng hộ tôi, động viên cũng như giúp đỡ tôi trong suốt thời gian qua.

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài luận văn sẽ không tránh khỏi nhiều sai sót và hạn chế, kính mong nhận được sự chỉ dẫn và đóng góp của quý Thầy Cô để bài luận văn của tôi được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày – tháng – năm 2024  
**Tác giả**

Trần Gia Huy

# Tóm tắt

Đề tài luận văn này tập trung vào việc nghiên cứu và phát triển một hệ thống hỗ trợ hỏi đáp thủ tục hành chính tại Cần Thơ dựa vào tất cả 1828 thủ tục hành chính được công bố trên Cổng Dịch Vụ Công Thành Phố Cần Thơ. Mục tiêu là xây dựng một hệ thống hỏi đáp về các thủ tục này, và trích dẫn các thủ tục để người dùng có thể tra cứu.

Đề tài đã nghiên cứu về các cơ sở lý thuyết của phương pháp Retrieval-Augmented Generation và xử lý tự nhiên, học sâu, bao gồm kiến trúc Transformer, Siamese Network, Kiến trúc encoder-decoder trong mô hình Seq2Seq, cơ chế Attention cùng các mô hình Transformer-Encoder là vietnamese-SBERT, PhoBERT-base-v2 , Cohere reranker-multilingual-v3 và mô hình ngôn ngữ lớn là GPT3.5. Về hệ thống hỏi đáp với RAG, đề tài đã xây dựng một quy trình áp dụng các phương pháp RAG Fusion, xử lý chat theo hội thoại và reranking để truy vấn tri thức về thủ tục hành chính phù hợp để trả lời cho câu hỏi của người dùng. Đề tài đã sử dụng các phương pháp đánh giá RAG và sử dụng mô hình GPT4 để đánh giá tự động. Kết quả đạt được cho hệ thống hỏi đáp với RAG là 78.47% với recall@4 = 75.78% và precision@4 = 68.78%.

Áp dụng quy trình với phương pháp RAG, đề tài đã xây dựng một ứng dụng web hỗ trợ giải đáp các câu hỏi về thủ tục hành chính tại Cần Thơ cho người dùng. Ứng dụng cung cấp các chức năng tra cứu thông tin, hỏi đáp theo hội thoại và trả lời câu hỏi của người dùng kèm trích dẫn thủ tục hành chính liên quan.

# Abstract

This thesis focuses on researching and developing a question-answering system for administrative procedures in Can Tho, based on all 1828 administrative procedures published on the Can Tho City Public Service Portal. The goal is to build a question-answering system for these procedures and to cite the procedures so that users can look them up.

The thesis explored the theoretical foundations of the Retrieval-Augmented Generation (RAG) method and natural language processing, deep learning, including Transformer architecture, Siamese Network, Encoder-Decoder architecture in the Seq2Seq model, Attention mechanism, along with Transformer-Encoder models such as Vietnamese-SBERT, PhoBERT-base-v2, Cohere reranker-multilingual-v3, and the large language model GPT3.5. Regarding the question-answering system with RAG, the thesis developed a process applying RAG Fusion methods, chat processing for conversation, and reranking to query appropriate administrative procedure knowledge to answer user questions. The thesis used RAG evaluation methods and GPT4 model for automated evaluation. The achieved result for the question-answering system with RAG is 78.47% with recall@4 = 75.78

Applying the process with the RAG method, the thesis built a web application to support answering questions about administrative procedures in Can Tho for users. The application provides functions for information retrieval, conversational question-answering, and answering user questions with citations of related administrative procedures.

# Lời cam đoan

Chúng tôi xin cam đoan Luận văn tốt nghiệp "Xây dựng hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính ở thành phố Cần Thơ" là công trình nghiên cứu của riêng chúng tôi. Ngoài các trích dẫn, tài liệu tham khảo đã được ghi nguồn đầy đủ. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong các công trình khác. Nếu không đúng như đã nêu trên, chúng tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về đê tài của mình.

Cần Thơ, ngày – tháng – năm 2024

**Người cam đoan**

(Ký, ghi rõ họ tên)

Trần Gia Huy

# Mục lục

<b>Lời cảm ơn</b>	<b>4</b>
<b>Tóm tắt</b>	<b>5</b>
<b>Abstract</b>	<b>6</b>
<b>Lời cam đoan</b>	<b>7</b>
<b>1 Giới thiệu</b>	<b>15</b>
1.1 Lý do chọn đề tài . . . . .	15
1.2 Mục tiêu nghiên cứu . . . . .	16
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu . . . . .	16
1.4 Phương pháp nghiên cứu . . . . .	16
1.5 Cấu trúc luận văn . . . . .	17
<b>2 Nội dung</b>	<b>18</b>
2.1 Cơ sở lý thuyết . . . . .	18
2.1.1 Xử lý ngôn ngữ tự nhiên . . . . .	18
2.1.2 Phương pháp nhúng từ và văn bản . . . . .	20
2.1.3 Mô hình Seq2Seq và cơ chế attention . . . . .	26
2.1.4 Kiến trúc Transformer . . . . .	33
2.1.5 Các mô hình Pretrained . . . . .	38
2.1.6 Mô hình BERT . . . . .	44
2.1.7 Độ tương đồng ngữ nghĩa Cosine giữa các embedding . . . . .	53
2.1.8 Siamese Networks . . . . .	55
2.1.9 Mô hình SBERT . . . . .	57
2.1.10 Phương pháp RAG . . . . .	60
2.1.11 Xếp hạng lại trong RAG (Re-ranking) . . . . .	70
2.1.12 Truy vấn kết hợp trong RAG (RAG Fusion) . . . . .	73
2.1.13 Đánh giá kết quả từ phương pháp RAG . . . . .	76
2.2 Phương pháp thực hiện . . . . .	77
2.2.1 Thu thập dữ liệu . . . . .	78
2.2.2 Tiền xử lý dữ liệu . . . . .	79
2.2.3 Xây dựng mô hình phân lớp ngữ cảnh dựa trên câu hỏi . . . . .	80

## MỤC LỤC

## MỤC LỤC

2.2.4	Xây dựng hệ thống ứng dụng phương pháp RAG . . . . .	83
2.3	Kết quả thực nghiệm . . . . .	88
2.3.1	Đánh giá mô hình phân lớp ngữ cảnh . . . . .	88
2.3.2	Đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG . . . . .	89
<b>3</b>	<b>Kết luận</b>	<b>91</b>
3.1	Kết quả đạt được . . . . .	91
3.2	Hướng phát triển . . . . .	91

# Danh sách hình vẽ

2.1	Phương pháp nhúng từ biểu diễn từ thành vector số. . . . .	18
2.2	Generative AI và các ứng dụng của nó. . . . .	19
2.3	Phương pháp nhúng từ biểu diễn từ thành vector số. . . . .	20
2.4	Phương pháp one hot encoding. . . . .	21
2.5	Một ví dụ về nhúng từ bằng Word2Vec. . . . .	22
2.6	Hai kiến trúc cho các mô hình Word2Vec. . . . .	22
2.7	Huấn luyện mô hình Word2Vec với kiến trúc CBOW. . . . .	23
2.8	Phương pháp Tf-Idf. . . . .	24
2.9	Khác nhau trong giá trị tần suất xuất hiện giữa Bm25 và TF-IDF. . . . .	26
2.10	Kiến trúc Seq2Seq trong bài toán hỏi đáp. . . . .	26
2.11	Chi tiết Kiến trúc Seq2Seq trong bài toán hỏi đáp . . . . .	27
2.12	Truyền context vector từ khôi Encoder sang Decoder trong Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	28
2.13	Triệt tiêu đạo hàm với số lượng câu dài trong Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	29
2.14	Hạn chế khi truyền context vector sang Decoder trong mô hình Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	29
2.15	Áp dụng cơ chế Attention trong mô hình Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	30
2.16	Sơ đồ tính kết quả Attention trong mô hình Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	31
2.17	Một số phương thức tính score cho cơ chế attention. . . . .	31
2.18	Khác biệt của khôi Decoder khi sử dụng Attention trong mô hình Sequence to Sequence (Seq2Seq). . . . .	32
2.19	Tổng quan kiến trúc Transformer . . . . .	33
2.20	Chồng các khôi Encoders và Decoders . . . . .	34
2.21	Tầng Input và Output của Transformers . . . . .	35
2.22	Khôi ScaleDotProductAttention . . . . .	35
2.23	Multi-headed Attention . . . . .	36
2.24	Tầng Add và LayerNormalization . . . . .	37
2.25	Khôi Position-wise Feed Forward . . . . .	37
2.26	Quá trình tiền huấn luyện một mô hình. . . . .	38
2.27	Sự phát triển của các mô hình pretrained và LLM đến năm 2023 . . . . .	39
2.28	Quá trình huấn luyện bài toán Học Tự Giám Sát . . . . .	40
2.29	Masked Language Modeling[6] . . . . .	41
2.30	Nối chuỗi dữ liệu văn bản trong quá trình pretraining . . . . .	42
2.31	Tác vụ Masked Language Modeling (MLM) trong quá trình pretraining BERT . . . . .	43

## DANH SÁCH HÌNH VẼ

## DANH SÁCH HÌNH VẼ

2.32 Tác vụ Next Sequence Prediction (NSP) trong quá trình pretraining BERT . . . . .	44
2.33 Mô hình BERT trong quá trình pre-training và trong quá trình fine-tuning . . . . .	45
2.34 Biểu diễn ngữ cảnh một chiều và biểu diễn ngữ cảnh hai chiều. . . . .	46
2.35 Biểu diễn ngữ cảnh một chiều và biểu diễn ngữ cảnh hai chiều. . . . .	46
2.36 Hai phiên bản kích thước khác nhau của mô hình BERT. . . . .	47
2.37 Đầu vào của mô hình BERT. . . . .	48
2.38 Đầu ra của mỗi khối encoder trong mô hình BERT. . . . .	48
2.39 Đầu ra của mỗi khối Encoder sẽ được làm đầu vào cho khối Encoder tiếp theo trong mô hình BERT. . . . .	49
2.40 Đầu ra của mỗi khối Encoder sẽ được làm đầu vào cho khối Encoder tiếp theo trong mô hình BERT. . . . .	49
2.41 Trích xuất đặc trưng sử dụng BERT. . . . .	50
2.42 Lựa chọn vector embedding từ đặc trưng sử dụng BERT. . . . .	51
2.43 So sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu với mô hình BERT. . . . .	52
2.44 So sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu với mô hình BERT. . . . .	53
2.45 Biểu diễn công thức khoảng cách cosine giữa hai vector trên hệ tọa độ 2D. . . . .	54
2.46 Siamese Networks[8] . . . . .	55
2.47 Một ví dụ áp dụng mạng Siamese với mô hình Convolutional Neural Network (CNN) và Constrative Loss . . . . .	56
2.48 Minh họa hàm mất mát Constrative Loss . . . . .	57
2.49 Sự khác biệt giữa cách tiếp cận của mô hình BERT và SBERT trong bài toán so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa . . . . .	58
2.50 SBERT fine-tuned lại BERT sử dụng hàm đánh giá là Softmax Classifier (1) . .	59
2.51 SBERT fine-tuned lại BERT sử dụng hàm đánh giá là Cosine Similarity (2) . .	59
2.52 Định nghĩa về vấn đề "hallucination" ở LLMs. . . . .	60
2.53 Đặt một câu hỏi nằm ngoài thời gian kiến thức huấn luyện của ChatGPT 3.5. . .	61
2.54 Quá trình thực hiện phương pháp RAG. . . . .	62
2.55 Sự phát triển và xu hướng của kỹ thuật RAG. . . . .	63
2.56 Tiền xử lý và phân đoạn dữ liệu trong hệ thống sử dụng RAG. . . . .	64
2.57 Một ví dụ về chunking một bài viết trong hệ thống sử dụng RAG. . . . .	65
2.58 Một ví dụ cho Recursive Character Chunking. . . . .	65
2.59 Một ví dụ cho Document Specific Chunking. . . . .	66
2.60 Một ví dụ cho Token-based Chunking. . . . .	66
2.61 Nhúng văn bản với Bi-encoder. . . . .	67
2.62 Đầu vào và đầu ra của các mô hình Bi-encoder. . . . .	68
2.63 Quá trình nhúng văn bản trong bộ phận retrieval. . . . .	69
2.64 Cơ sở dữ liệu vector. . . . .	69
2.65 Vấn đề Lost in the Middle với các LLM. . . . .	71
2.66 Phương pháp Re-ranking trong RAG. . . . .	72
2.67 Hệ thống RAG Two-Stage Retrieval with Reranking. . . . .	73
2.68 Phương pháp RAG fusion. . . . .	74
2.69 Chi tiết quá trình thực hiện RAG Fusion. . . . .	75
2.70 Đánh giá hệ thống hỏi đáp với RAG. . . . .	76
2.71 Các tham số đánh giá của RAGAS. . . . .	77

## DANH SÁCH HÌNH VẼ

## DANH SÁCH HÌNH VẼ

2.72	Sơ đồ quy trình cào dữ liệu các thủ tục hành chính.	79
2.73	Sơ đồ chunking dữ liệu cho một thủ tục hành chính.	79
2.74	Truy vấn thông tin sau khi đã tiền xử lý dữ liệu.	80
2.75	Kiến trúc mô hình phân lớp ngữ cảnh.	81
2.76	Tỉ lệ phân bô hai nhãn trong tập dữ liệu huấn luyện.	82
2.77	Lưu đồ hoạt động của hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính.	84
2.78	Sinh các câu hỏi tương tự với RAG Fusion.	85
2.79	Lưu đồ rerank các đoạn thông tin thủ tục hành chính.	86
2.80	Lưu đồ xử lý hội thoại cho hệ thống hỏi đáp với RAG.	87
2.81	Kết quả huấn luyện mô hình phân lớp ngữ cảnh.	88
2.82	Biểu đồ cột số liệu đánh giá hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính Cần Thơ (đơn vị %).	90

# Danh sách bảng

2.1	Bảng ma trận nhúng từ sau khi huấn luyện với Word2Vec. . . . .	24
2.2	Dữ liệu mẫu huấn luyện cho tác vụ MLM từ tập wikitext . . . . .	42
2.3	Giới thiệu một thủ tục hành chính . . . . .	78
2.4	Kết quả huấn luyện mô hình phân lớp ngữ cảnh. . . . .	89
2.5	Kết quả đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG với K=3,4,5. . . . .	89

# Danh mục từ viết tắt

**BERT** Bidirectional Encoder Representations from Transformers

**CBOW** Continuous Bag Of Words

**CNN** Convolutional Neural Network

**GRU** Gated Recurrent Unit

**LLM** Large Language Model

**MLM** Masked Language Modeling

**MRR** Mean Reciprocal Rank

**NLP** Natural Language Processing

**NSP** Next Sequence Prediction

**RAG** Retrieval-Augmented Generation

**RNN** Recurrent Neural Network

**Seq2Seq** Sequence to Sequence

# Chương 1

## Giới thiệu

### 1.1 Lý do chọn đề tài

Trong thực tế, các thủ tục hành chính công vụ tại địa bàn Thành Phố Cần Thơ là những quy trình quan trọng và diễn ra hàng ngày. Những thủ tục hành chính này là rất cần thiết cho các người dân, doanh nghiệp và cả các cơ quan chính quyền.

Để thực hiện các thủ tục này, đòi hỏi người thực hiện phải nắm rõ các thông tin, yêu cầu, hồ sơ ... của một thủ tục hành chính nào đó trước khi thực hiện. Như một kết quả, điều này đòi hỏi ở phía cơ quan chính quyền cũng cần phải cung cấp thông tin và có những lực lượng hỗ trợ tư vấn cho người dân, doanh nghiệp khi họ cần.

Tuy nhiên, việc cung cấp thông tin từ cơ quan chính quyền đến cho người dân sẽ gặp phải nhiều khó khăn và mất nhiều thời gian của cả hai bên. Vì vậy, việc xây dựng một hệ thống hỗ trợ tư vấn thủ tục hành chính sẽ giúp giảm thiểu thời gian và công sức.

Với sự phát triển của lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên và các mô hình ngôn ngữ lớn những năm gần đây, các hệ thống hỏi đáp tự động đã trở thành một công cụ hữu ích trong rất nhiều hệ thống và doanh nghiệp khác nhau.

Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) là một lĩnh vực trong lĩnh vực khoa học máy tính, đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển khả năng hiểu và thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến ngôn ngữ của con người một cách hiệu quả. Các ứng dụng của NLP đa dạng, từ tương tác giữa con người và máy, cải thiện giao tiếp con người với con người, cho đến việc tăng cường xử lý văn bản và lời nói. NLP đã được triển khai rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, bao gồm nhận dạng giọng nói, dịch máy, rút trích thông tin và trả lời câu hỏi. Với NLP, máy tính có khả năng nhận diện mẫu ngôn ngữ nói, dịch ngôn ngữ, trích xuất thông tin quan trọng và cung cấp câu trả lời thông minh cho các câu hỏi.

Kiến trúc Transformer cùng cơ chế Attention khi ra đời đã đem đến một bước tiến mới cho xử lý ngôn ngữ tự nhiên. Các mô hình ngôn ngữ lớn như ChatGPT, Gemini, Llama, Bloom từ đây cũng đã ra đời mở ra rất nhiều khả năng ứng dụng vào các bài toán thực tế, đặc biệt là cho việc hỏi đáp, chatbot tư vấn trên kiến thức nội bộ.

RAG, hay Retrieval-Augmented Generation, là một phương pháp mới trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên, kết hợp giữa hai phương pháp: retrieval-based và generation-based. Phương pháp này sử dụng một mô hình ngôn ngữ lớn, như BERT hoặc GPT, để sinh ra câu trả lời cho

một câu hỏi, nhưng trước khi sinh ra câu trả lời, nó sẽ tìm kiếm trong một kho dữ liệu lớn để tìm ra những thông tin có liên quan đến câu hỏi. Thông tin này sau đó sẽ được sử dụng như một ngữ cảnh để hỗ trợ việc sinh câu trả lời. RAG đã được chứng minh là hiệu quả trong nhiều tác vụ hỏi đáp tự động, đặc biệt là khi câu trả lời cần dựa trên một lượng lớn thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.

## 1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là xây dựng một hệ thống hỏi đáp về tất cả thủ tục hành chính ở Cần Thơ. Hệ thống sẽ bao gồm một chatbot để tư vấn cho người thực hiện về các thủ tục hành chính dưới dạng conversation và cho phép người dùng tra cứu thông tin các thủ tục hành chính ở Cần Thơ.

Hệ thống hỏi đáp sẽ dựa vào mô hình ngôn ngữ lớn là GPT 3.5 kết hợp với phương pháp RAG để truy vấn thông tin về các thủ tục hành chính cho mô hình ngôn ngữ. Ngoài ra, mục tiêu của nghiên cứu sẽ vận dụng khả năng của các mô hình ngôn ngữ và mô hình ngôn ngữ lớn cho các chức năng của hệ thống.

## 1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Về đối tượng nghiên cứu của đề tài bao gồm:

- Tham khảo các nghiên cứu liên quan đến đề tài về lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên, tính ứng dụng mô hình ngôn ngữ lớn và phương pháp RAG.
- Mô hình BERT, SBERT, PhoBERTv2, Vietnamese-SBERT sử dụng trong các quá trình truy vấn thông tin cho hệ thống RAG. Cách ứng dụng những mô hình này vào trong hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính tại Cần Thơ.
- Ứng dụng các mô hình ngôn ngữ lớn như OpenAI's GPT 3.5, Llama, Gemini cho các tác vụ hệ thống hỏi đáp
- Các phương pháp thực hiện đánh giá Retrieval-Augmented Generation cũng như đánh giá các mô hình ngôn ngữ như BERT.

Về phạm vi nghiên cứu, đề tài sẽ nghiên cứu về các phương pháp tìm kiếm, xử lý thông tin và xây dựng hệ thống hỏi đáp về thủ tục hành chính tại Cần Thơ. Việc hỏi đáp sẽ dựa trên văn bản và theo dạng hội thoại.

## 1.4 Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu của đề tài sẽ chủ yếu dựa vào các nguồn thông tin trên Internet bao gồm các bài báo khoa học, bài viết cá nhân, video, thuyết trình về chủ đề học sâu, xử lý ngôn ngữ tự nhiên, phương pháp RAG và ứng dụng các mô hình ngôn ngữ lớn.

Ngoài ra, còn có thể khai thác các kho mã nguồn mở trên Github để nghiên cứu cách thực hiện, xây dựng hệ thống hỏi đáp với RAG.

## 1.5 Cấu trúc luận văn

Nội dung luận văn bao gồm 3 chương:

- **Chương 1 – Giới thiệu:** Giới thiệu tổng quan về đề tài, mục tiêu, các phương pháp nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài. Chương này cũng sẽ giới thiệu sơ lược về khả năng ứng dụng của xử lý ngôn ngữ tự nhiên vào bài toán thực tế - cụ thể là hệ thống hỏi đáp về thủ tục hành chính ở địa bàn Cần Thơ.
- **Chương 2 – Nội dung:** gồm 3 phần:
  - **Phần 1 – Cơ sở lý thuyết:** Phần này sẽ đi sâu vào các cơ sở lý thuyết của các giải pháp đã được áp dụng vào hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính. Các khái niệm và lý thuyết sẽ được đề cập đến bao gồm các phương pháp nhúng từ, mô hình Seq2Seq, kiến trúc Transformer, mô hình BERT, độ tương đồng ngữ nghĩa Cosine, mạng sinh đôi (Siamese network), mô hình SBERT, RAG và các phương pháp có liên quan, cách đánh giá kết quả truy vấn thông tin.
  - **Phần 2 – Phương pháp thực hiện:** Phần này sẽ miêu tả cách thực hiện hệ thống hỏi đáp về thủ tục hành chính dựa trên RAG, cách xây dựng giải pháp và huấn luyện mô hình.
  - **Phần 3 – Kết quả thực nghiệm:** Phần này sẽ mô tả cách đánh giá các giải pháp, tiến hành thực nghiệm trên mô hình, kết quả đạt được sau khi đánh giá mô hình.
- **Chương 3 – Kết luận::** Phần này sẽ tổng kết kết quả đạt được của đề tài, nhận định về kết quả và một số hướng phát triển.

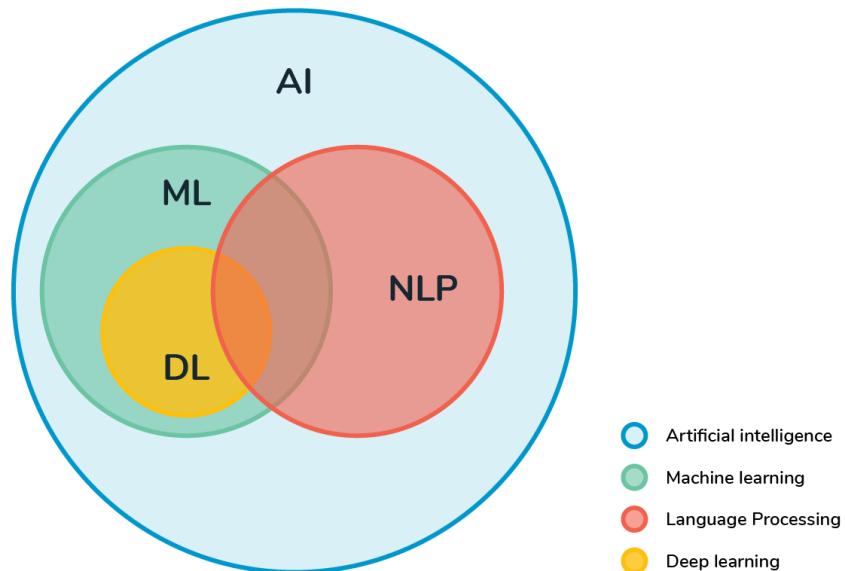
# Chương 2

## Nội dung

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Xử lý ngôn ngữ tự nhiên

Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Natural Language Processing (NLP)) là lĩnh vực nghiên cứu và ứng dụng công nghệ tập trung vào tương tác giữa con người và máy tính thông qua ngôn ngữ tự nhiên. NLP đào sâu vào việc hiểu và sản xuất ngôn ngữ tự nhiên bằng cách sử dụng các phương pháp từ khoa học máy tính, trí tuệ nhân tạo và ngôn ngữ học.



Hình 2.1: Phương pháp nhúng từ biểu diễn từ thành vector số.

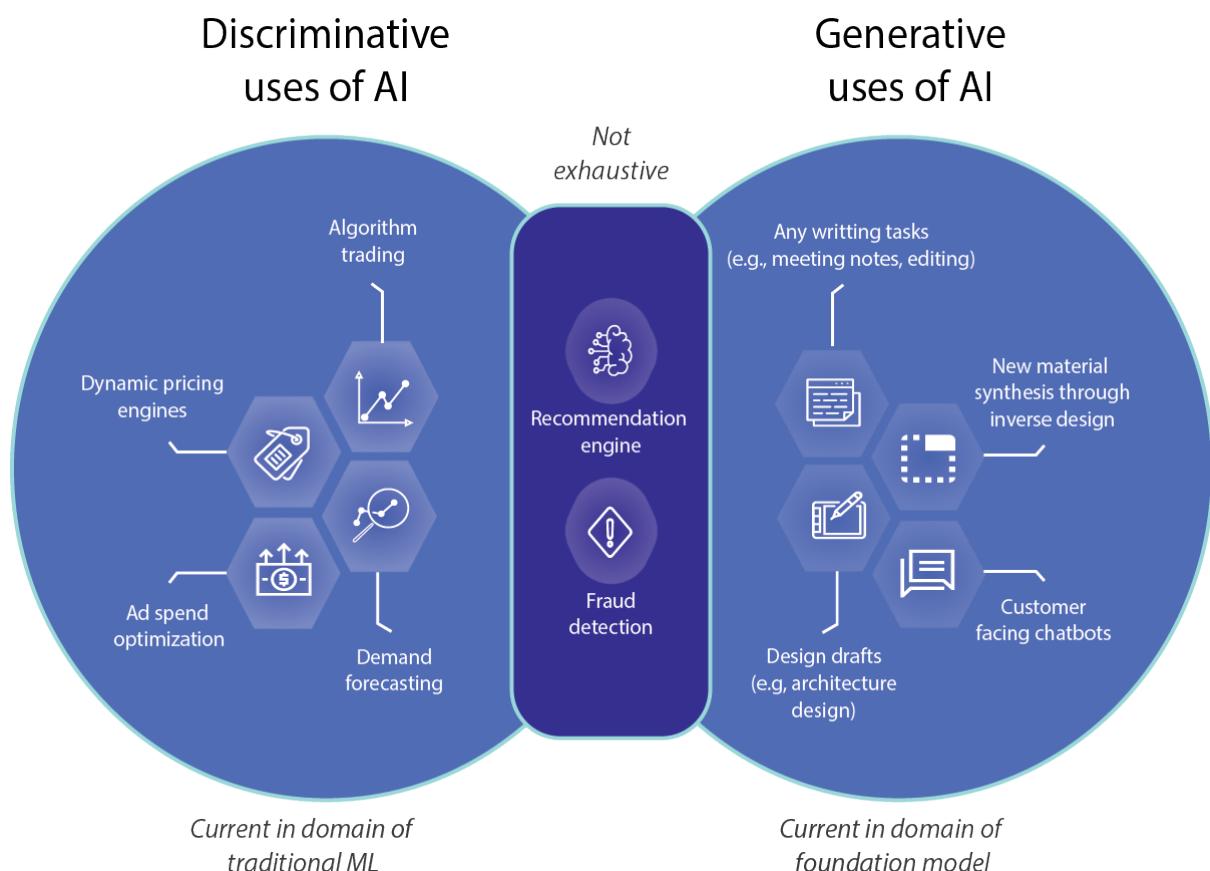
Trong NLP, các mục tiêu chính bao gồm việc phân tích và hiểu ngôn ngữ tự nhiên, dịch máy, tổng hợp tiếng nói, và tạo ra hệ thống trả lời tự động. Điều này đòi hỏi một loạt các kỹ

thuật như xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) để hiểu ý nghĩa của văn bản, sinh tự động ngôn ngữ tự nhiên (NLP) để tạo ra văn bản tự động, và các phương pháp máy học và học sâu để phân loại, dự đoán và tổng hợp thông tin từ dữ liệu ngôn ngữ.

NLP đang được áp dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, từ công nghiệp trí tuệ nhân tạo đến y tế, tài chính, marketing, và giáo dục. Các ứng dụng cụ thể có thể là hệ thống hỏi đáp tự động trên web, phân tích ý kiến công cộng, tổng hợp thông tin từ tài liệu lớn, và dịch máy tự động. Sự phát triển của NLP đã mở ra những cơ hội mới trong việc tạo ra các ứng dụng thông minh có khả năng tương tác với con người một cách tự nhiên và hiệu quả.

### AI tạo sinh - Generative AI

Một trong những xu hướng của không chỉ Natural Language Processing mà là của lĩnh vực trí tuệ nhân tạo nói chung chính là *Generative AI*



Hình 2.2: Generative AI và các ứng dụng của nó.

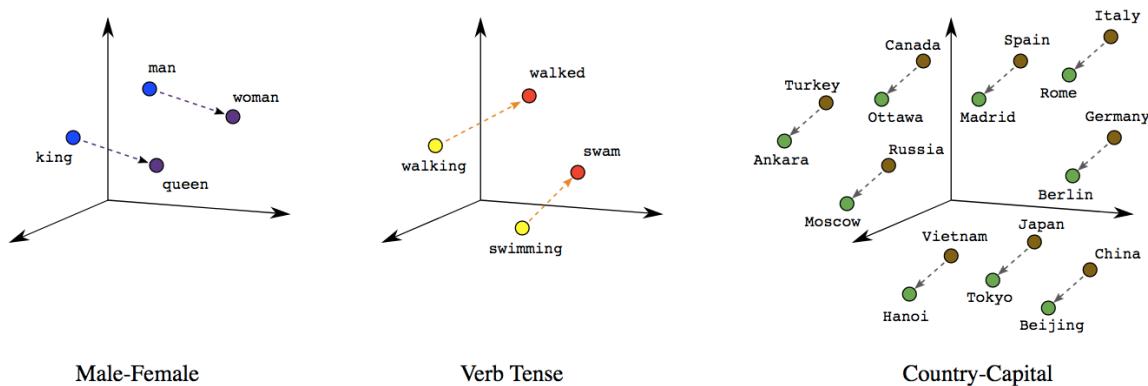
Generative AI là một lĩnh vực của trí tuệ nhân tạo (AI) tập trung vào việc tạo ra dữ liệu mới, như hình ảnh, văn bản, âm nhạc, và nhiều loại dữ liệu khác, có thể là tự nhiên và chân thực như có thể. Một trong những công cụ phổ biến được sử dụng trong generative AI là Mô hình Ngôn ngữ Dạng Lớn (LLM), như GPT (Generative Pre-trained Transformer).

Large Language Model là một loại mô hình học sâu (deep learning) dựa trên kiến trúc

Transformer, được đào tạo trên một lượng lớn dữ liệu văn bản từ Internet. Đặc điểm nổi bật của LLM là khả năng sinh ra văn bản tự nhiên và có ý nghĩa dựa trên ngữ cảnh. Một số ứng dụng của LLM bao gồm tạo ra văn bản, tổng hợp thông tin, dịch máy, và trả lời câu hỏi.

### 2.1.2 Phương pháp nhúng từ và văn bản

Các mô hình máy học chỉ có thể hiểu từ vựng của con người dưới dạng số. Từ đó, yêu cầu một phương pháp có thể ánh xạ từ vựng của con người thành dạng số. Phương pháp nhúng từ (word embedding) được sinh ra để giải quyết tác vụ này.



Hình 2.3: Phương pháp nhúng từ biểu diễn từ thành vector số.

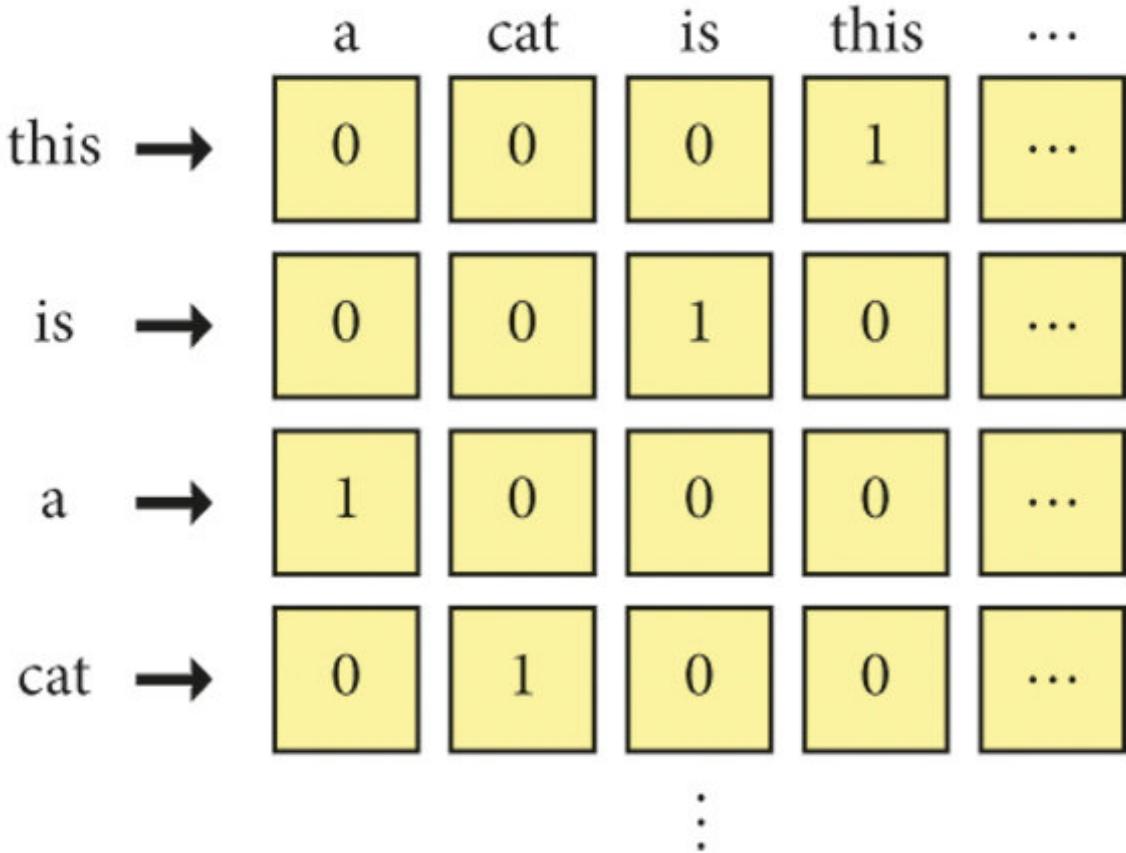
Nhúng từ hay Word Embedding là tác vụ thực hiện ánh xạ các từ hoặc cụm từ sang dạng vector số (thường là số thực). Các vector từ được biểu diễn theo phương pháp nhúng từ thể hiện được ý nghĩa của các từ, từ đó nhận ra được mối quan hệ giữa các từ với nhau. Nhúng từ được chia thành 02 loại:

- **Frequency-based embedding:** dựa vào tần suất xuất hiện của các từ để tạo ra các vector số đại diện cho từ. Tiêu biểu ở đây sẽ là TF-IDF, Bm25. Mục tiêu của các phương pháp này là dựa vào thống kê và xác xuất hiện của từ trong tập từ điển (corpus) để nhúng nghĩa của từ.
- **Prediction-based embedding:** dựa vào mô hình dự đoán từ tiếp theo để tạo ra các vector số đại diện cho từ. Tiêu biểu ở đây sẽ là Word2Vec, GloVe, FastText. Mục tiêu của những phương pháp này là biểu diễn ý nghĩa của từ dưới dạng vector sao cho các từ có ý nghĩa tương tự sẽ có vector biểu diễn có khoảng cách gần nhau. Đây là phương pháp thường được sử dụng hơn trong các mô hình NLP hiện đại.

#### One hot encoding

Phương pháp One hot encoding là phương pháp đơn giản nhất để biểu diễn từ dưới dạng vector có độ dài bằng với số từ trong từ điển. Kỹ thuật này chuyển đổi một từ thành một vector

đặc trưng có độ dài bằng với số lượng từ trong từ điển và chỉ có một giá trị bằng 1 tại vị trí tương ứng với từ đó, còn lại là giá trị 0.



Hình 2.4: Phương pháp one hot encoding.

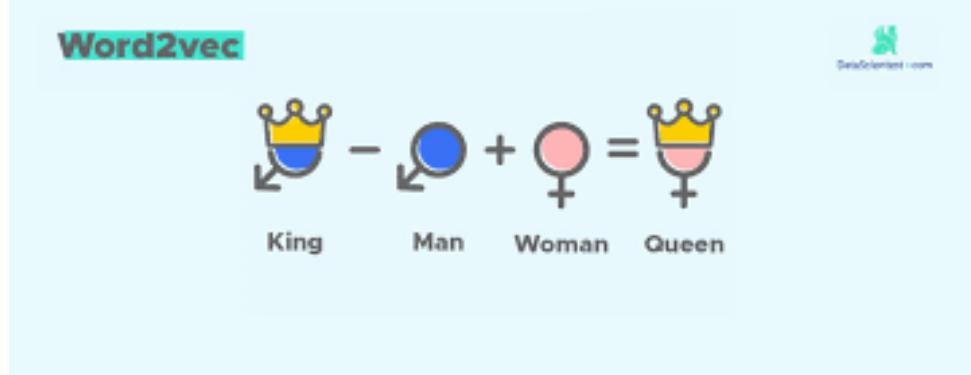
Tuy phương pháp này đã giải quyết được vấn đề biểu diễn từ vựng trong corpus thành vector số. Nó vẫn còn rất đơn giản và có nhiều hạn chế như sau:

- **Kích thước vector lớn:** Kích thước của vector biểu diễn từ sẽ phụ thuộc vào số lượng từ trong từ điển. Điều này dẫn đến việc tăng kích thước của vector đầu ra đặc biệt với tập từ điển lớn, làm tăng độ phức tạp của mô hình.
- **Không biểu diễn được ngữ cảnh:** Phương pháp one hot encoding không biểu diễn được ngữ cảnh của từ trong câu. Mỗi từ sẽ được biểu diễn một cách độc lập với các từ khác. Nói cách khác, tất cả các từ đều có cùng một khoảng cách với nhau trong không gian vector và không thể giữ được mối quan hệ giữa các từ.

### Word2Vec

Word embedding là một kỹ thuật trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) được sử dụng để biểu diễn từ vựng dưới dạng các vector trong không gian nhiều chiều. Ý tưởng cơ bản

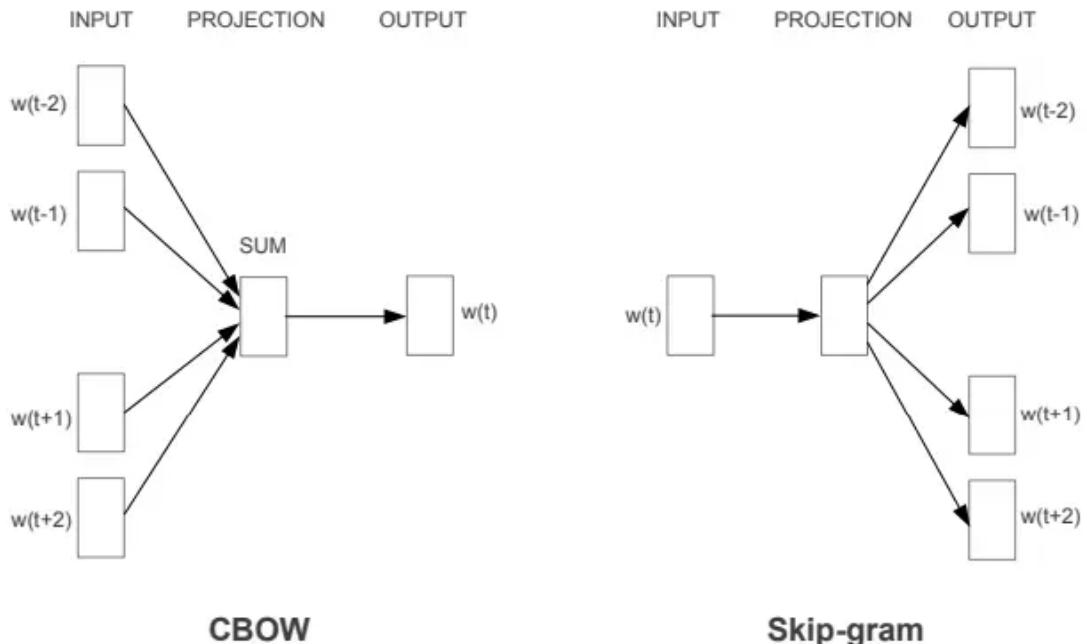
của word embedding là ánh xạ mỗi từ trong từ điển sang một vector số học, sao cho các từ có ý nghĩa tương tự hoặc thường xuất hiện cùng nhau trong văn bản sẽ có biểu diễn gần nhau trong không gian vector.



Hình 2.5: Một ví dụ về nhúng từ bằng Word2Vec.

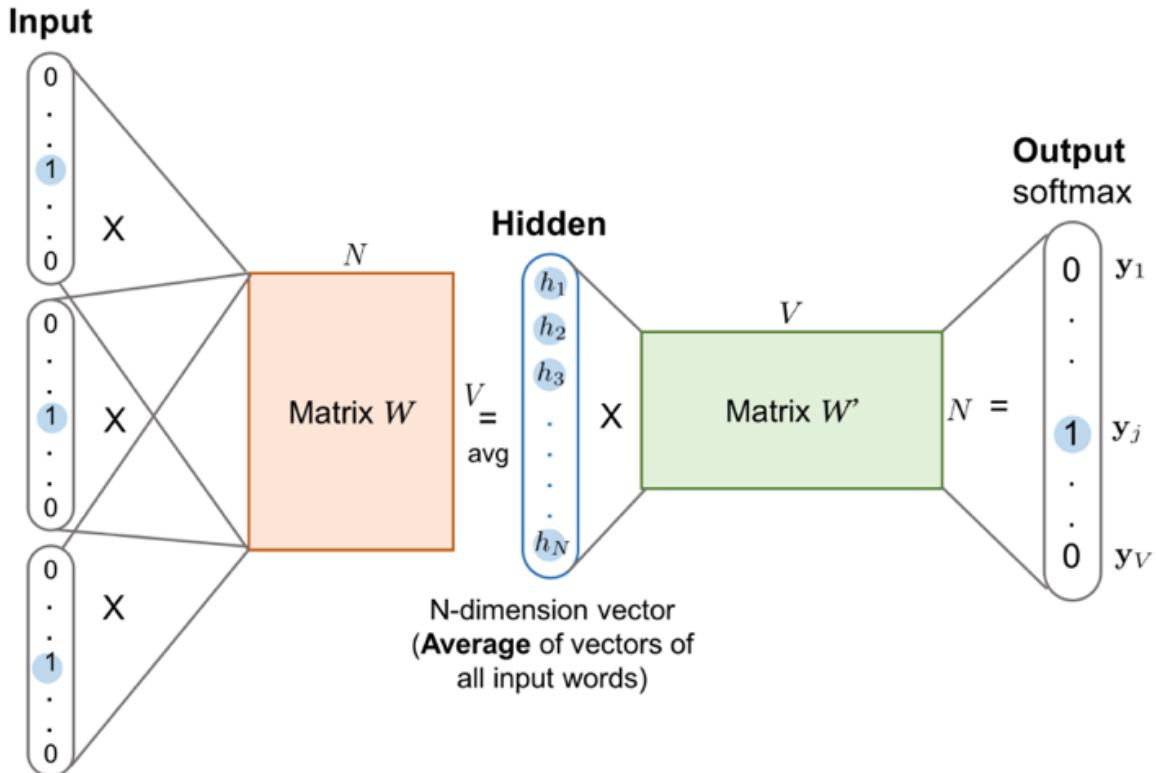
Một trong những ưu điểm lớn của word embedding là khả năng biểu diễn từ vựng trong một không gian vector có chiều thấp, giúp giảm chi phí tính toán và không gian lưu trữ. Hơn nữa, những vector biểu diễn từ đã được học có thể bao gồm các mối quan hệ ngữ nghĩa và cú pháp, giúp cải thiện hiệu suất của các mô hình NLP trong nhiều tác vụ, như phân loại văn bản, dịch máy và tóm tắt văn bản.

Trong Word2Vec, có hai kiểu mô hình chính là Skip-gram và Continuous Bag Of Words (CBOW). Trong đó, Skip-gram tập trung vào việc dự đoán các từ xung quanh một từ cho trước trong một câu, trong khi CBOW dựa vào ngữ cảnh của từ để dự đoán từ đó.



Hình 2.6: Hai kiến trúc cho các mô hình Word2Vec.

**Huấn luyện và dự đoán mô hình Word2Vec** Để huấn luyện mô hình Word2Vec, ta sẽ xét một ví dụ sử dụng kiến trúc CBOW. Đầu tiên, tất cả các từ trong tập dữ liệu sẽ được mã hóa thành dạng one-hot vector. Sau đó, một tầng ẩn sẽ được tạo ra với số lượng nơ-ron bằng với số chiều của vector nhúng. Tầng ẩn này sẽ nhận đầu vào là one-hot vector của từ hiện tại và dự đoán từ tiếp theo trong câu.



Hình 2.7: Huấn luyện mô hình Word2Vec với kiến trúc CBOW.

Ta sẽ áp dụng cửa sổ trượt (sliding window) với một số lượng từ xác định cho mỗi window. Sau đó, từ ở giữa sẽ được dùng để làm nhãn ý các từ còn lại sẽ được dùng làm đầu vào để dự đoán cho từ ở giữa đó. Ta lấy ví dụ với câu "*Tôi là sinh viên trường.*" với window size = 5:

- **Input:** "*Tôi*", "*là*", "*viên*", "*trường*"
- **Output:** "*sinh*"

Mô hình lúc này sẽ nhận các one hot vector của các từ "*Tôi*", "*là*", "*viên*", "*trường*" và dự đoán ra một vector kết quả. Vector kết quả này sẽ được so sánh với one hot vector của từ "*sinh*" để tính toán lỗi. Lỗi này sẽ được lan truyền ngược để cập nhật trọng số của mô hình sao cho lỗi được giảm thiểu.

Kết quả cuối cùng sau khi huấn luyện, ta sẽ có được một ma trận nhúng từ (embedding matrix) với số hàng bằng với số từ trong từ điển và số cột bằng với số chiều của vector nhúng.

Chọn kích thước embedding vector là 5 cho dữ liệu huấn luyện trên, ta có ma trận trọng số mẫu như sau:

w01	w02	w03	w04	w05
w11	w12	w13	w14	w15
w21	w22	w23	w24	w25
w31	w32	w33	w34	w35
w41	w42	w43	w44	w45

Bảng 2.1: Bảng ma trận nhúng từ sau khi huấn luyện với Word2Vec.

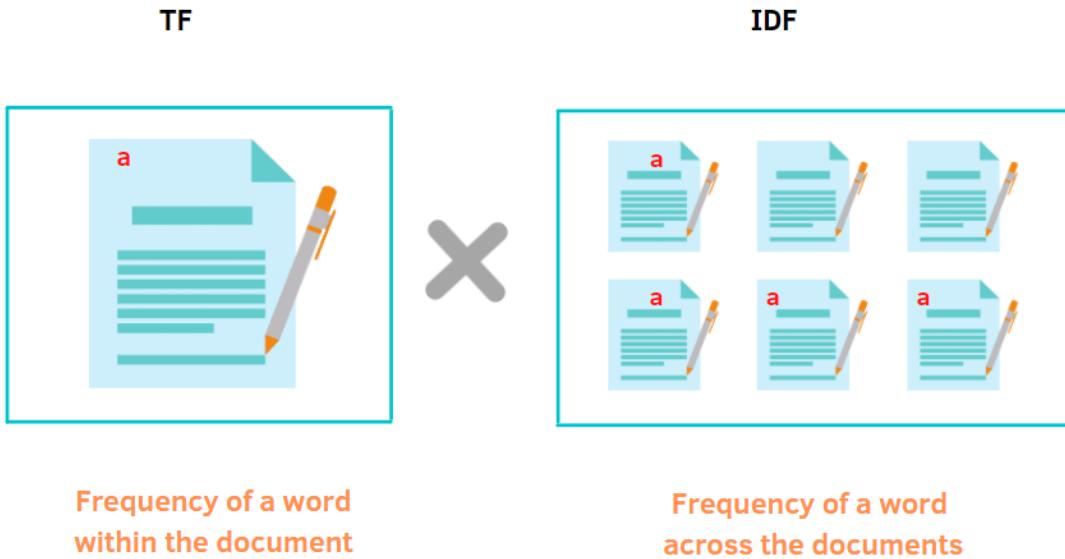
Khi muốn sử dụng mô hình đã huấn luyện để nhúng từ mới, ta sẽ nhân từ mới với ma trận nhúng từ để lấy vector nhúng của từ đó:

$$\text{Embedding vector của từ mới} = \text{One hot vector của từ mới} \times W \quad (2.1)$$

Cách huấn luyện cũng gần tương tự với kiến trúc Skip-gram, tuy nhiên kiến trúc này sẽ dự đoán các từ xung quanh từ hiện tại:

### Nhúng từ bằng phương pháp Tf-Idf

TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency) là một kỹ thuật quan trọng trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên được sử dụng để đánh giá sự quan trọng của một từ trong một tài liệu so với một tập hợp các tài liệu khác. Kỹ thuật này kết hợp giữa tần số xuất hiện của từ trong một tài liệu (TF) và tần suất nghịch đảo của từ đó trong tất cả các tài liệu (IDF).



Hình 2.8: Phương pháp Tf-Idf.

- Tần số xuất hiện của từ (TF): Đo lường tần suất xuất hiện của một từ trong một tài liệu cụ thể. TF tăng khi tần suất xuất hiện của từ trong tài liệu càng cao. Ta có thể tính TF theo công thức:

$$TF(t, d) = \frac{\text{Số lần từ } t \text{ xuất hiện trong tài liệu } d}{\text{Tổng số từ trong tài liệu } d}$$

- Tần suất nghịch đảo của từ (IDF): Đo lường độ quan trọng của một từ bằng cách đo tần suất xuất hiện của từ đó trong toàn bộ tập hợp các tài liệu. Các từ phổ biến như "và", "là" thường xuất hiện nhiều trong một số lượng lớn các tài liệu, do đó tần suất nghịch đảo của chúng thấp, trong khi các từ đặc biệt hoặc hiếm có tần suất nghịch đảo cao. Ta có thể tính IDF theo công thức:

$$IDF(t, D) = \log \left( \frac{\text{Tổng số tài liệu trong tập } D}{\text{Số tài liệu chứa từ } t \text{ trong tập } D} \right)$$

Chỉ số TF-IDF cuối cùng của từ sẽ được tính bằng cách nhân TF và IDF của từ đó:

$$TF - IDF(t, d, D) = TF(t, d) \times IDF(t, D)$$

Trong tác vụ biểu diễn từ thành dạng vector số, TF-IDF có thể được coi là một kỹ thuật biểu diễn cơ bản, trong đó các từ được biểu diễn dưới dạng các vector của các điểm TF-IDF của chúng qua nhiều tài liệu. Mặc dù đơn giản, TF-IDF có thể hiệu quả trong các nhiệm vụ như truy xuất thông tin và phân loại văn bản.

### Nhúng từ bằng phương pháp Bm25

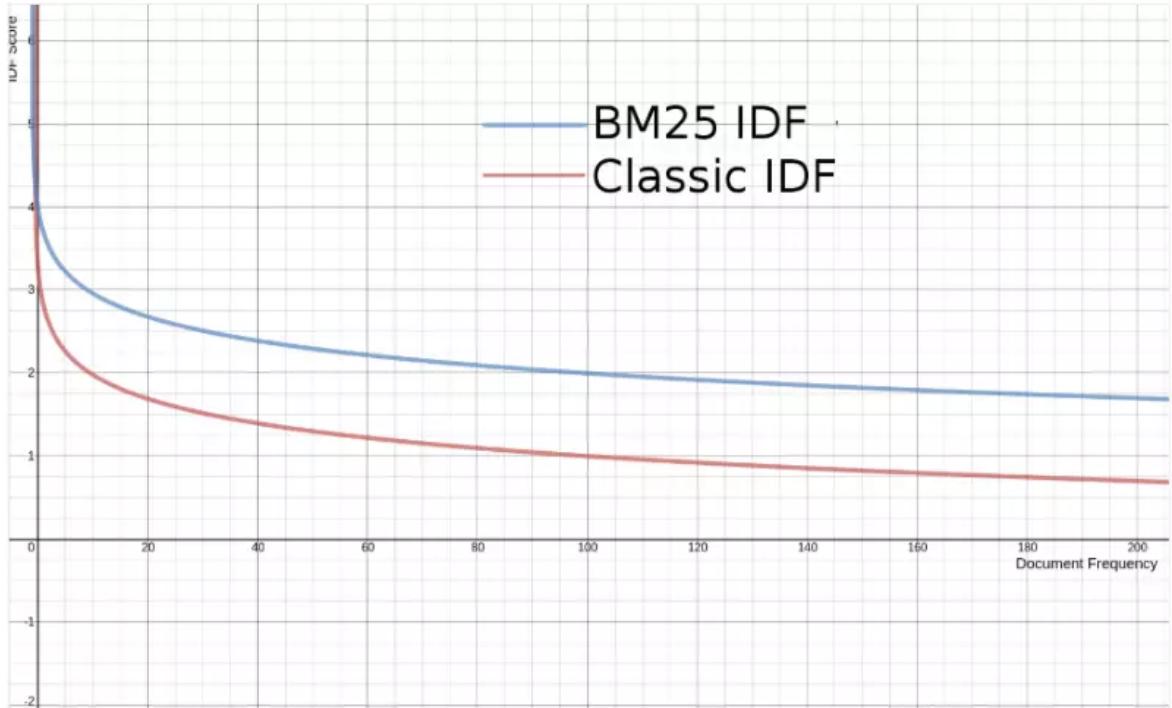
Bm25 là một phương pháp đánh giá mức độ quan trọng của một từ trong một tài liệu so với một tập hợp các tài liệu khác. Phương pháp này được sử dụng rộng rãi trong các hệ thống tìm kiếm văn bản để xếp hạng các tài liệu phù hợp với một truy vấn cụ thể.

Phương pháp Bm25 cũng kết hợp giữa tần số xuất hiện của từ trong tài liệu (TF) và tần suất nghịch đảo của từ đó trong tất cả các tài liệu (IDF). Tuy nhiên, Bm25 sử dụng một hàm tính toán khác so với TF-IDF. Mục tiêu của sự thay đổi này so với Tf-IDF là giúp giảm thiểu ảnh hưởng của các từ phổ biến xuất hiện trong nhiều tài liệu.

Ta có công thức để tính điểm Bm25 của từ  $t$  trong tài liệu  $d$  so với tập hợp tài liệu  $D$  như sau:

$$BM25(t, d, D) = \log \left( \frac{N - n(t, D) + 0.5}{n(t, D) + 0.5} \right) \times \frac{f(t, d) \times (k_1 + 1)}{f(t, d) + k_1 \times (1 - b + b \times \frac{|d|}{avgdl})}$$

Điểm khác biệt quan trọng giữa Bm25 và TF-IDF là ở cách tính tần số xuất hiện của từ trong tài liệu (Term Frequency). Với TF-IDF, khi tần số xuất hiện của từ tăng, điểm TF-IDF cũng tăng theo. Trong khi đó, với Bm25, điểm Bm25 sẽ tăng khi tần số xuất hiện của từ tăng, nhưng sẽ giảm dần khi tần số xuất hiện của từ tăng quá nhiều.

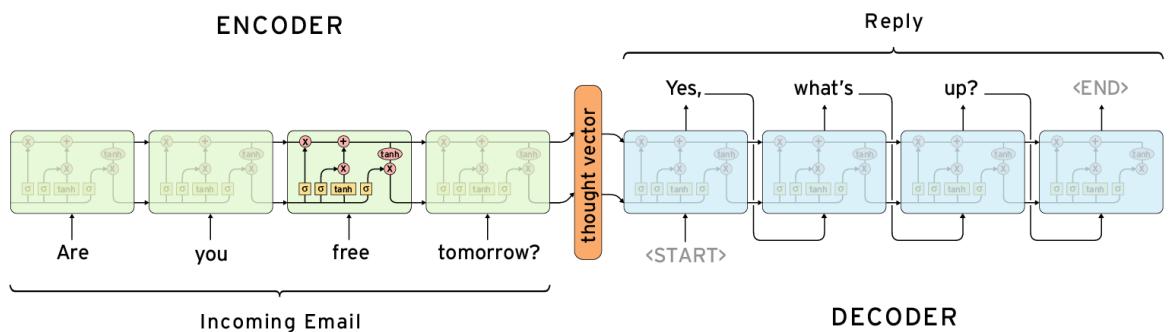


Hình 2.9: Khác nhau trong giá trị tần suất xuất hiện giữa Bm25 và TF-IDF.

### 2.1.3 Mô hình Seq2Seq và cơ chế attention

#### Mô hình Seq2Seq

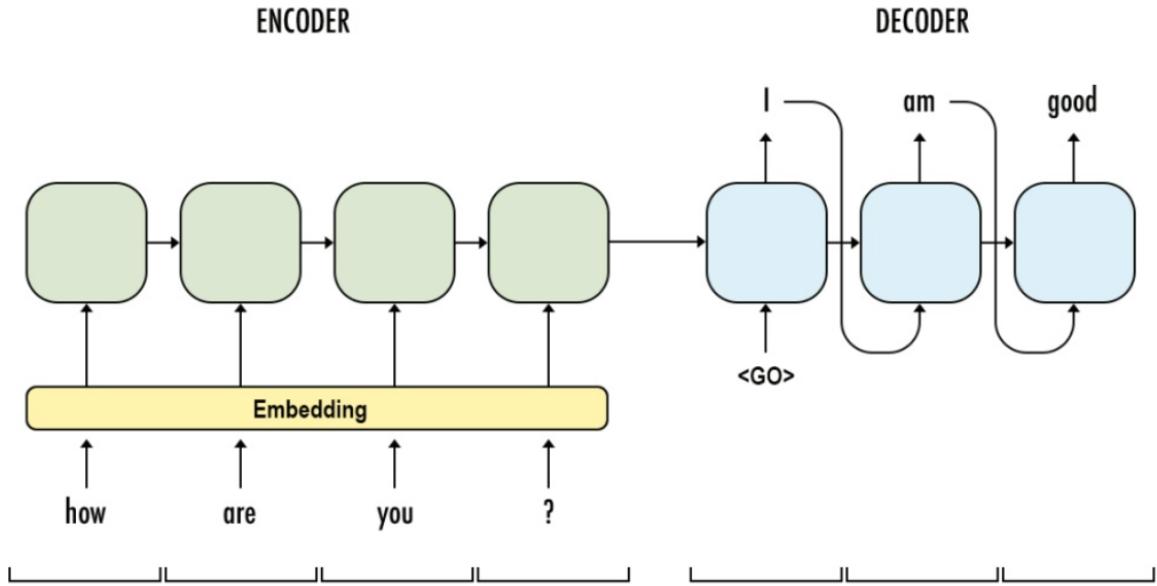
Mô hình Sequence to Sequence (Seq2Seq) là một kiến trúc mạng nơ-ron sử dụng cho các tác vụ liên quan đến chuỗi, như dịch máy, tổng hợp văn bản, và phản hồi tự động trong hội thoại. Mô hình này bao gồm hai phần chính: một bộ mã hóa (encoder) và một bộ giải mã (decoder).



Hình 2.10: Kiến trúc Seq2Seq trong bài toán hỏi đáp.

Mô hình Seq2Seq chính là tập hợp các mô hình Recurrent Neural Network (RNN) hoặc các mô hình Gated Recurrent Unit (GRU) được áp dụng vào trong kiến trúc Encoder - Decoder. Mô hình Seq2Seq là một công cụ mạnh mẽ cho xử lý và tạo ra các chuỗi, với khả năng thích ứng với nhiều loại dữ liệu và tác vụ khác nhau trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên và trí tuệ

nhân tạo.



Hình 2.11: Chi tiết Kiến trúc Seq2Seq trong bài toán hỏi đáp

Từ hình, ta có thể thấy được đầu vào của Seq2Seq chính là một nhúng từ (embedding) của mỗi từ. Đầu tiên chúng ta sử dụng một phương pháp Word Embedding bất kỳ, chẳng hạn như Word2Vec để chuyển đổi các từ thành vector số thực gọi là Embedding. Sau đó, các Embedding tương ứng với mỗi từ sẽ được truyền vào Encoder dưới dạng đầu vào.

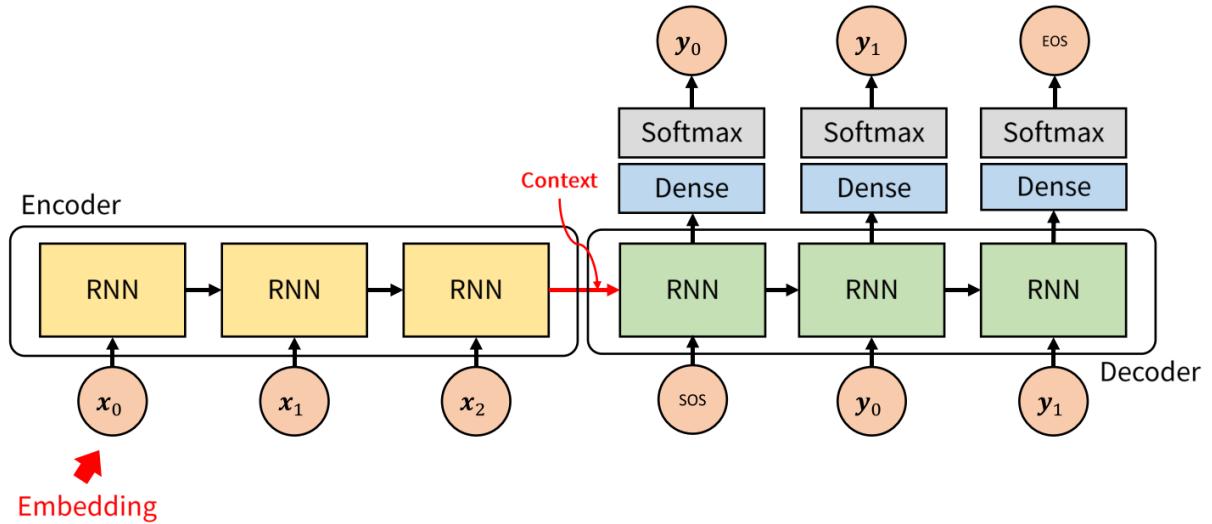
Mỗi input embedding sẽ được lần lượt được xử lý bởi khối mã hóa (Encoder). Khối encoder sẽ nén thông tin đầu vào thành một vector ngữ nghĩa (**context vector**). Encoder sẽ tổng hợp các hidden state của RNN:

$$h_i = f(W_{hh}h_{i-1} + W_{xh}x_i + b_h)$$

Và vector trạng thái (cell state vectors), được tính theo công thức:

$$c_i = f_c(c_{i-1}, h_{i-1}, x_i) = \sigma(W_{xc}x_i + W_{hc}h_{i-1} + W_{cc}c_{i-1} + b_c)$$

Nói cách khác, mục đích của Encoder chính là tạo ra context vector. Context vector là một vector đơn giản bao gồm các số thực. Kích thước của context vector có thể được thiết lập ban đầu khi khởi tạo mô hình, thông thường có thể là 256, 512, 1024.



Hình 2.12: Truyền context vector từ khối Encoder sang Decoder trong Seq2Seq.

Context vector lúc này sẽ được khởi tạo và truyền vào khối giải mã (Decoder). Đơn vị recurrent đầu tiên của khối **Decoder** sẽ nhận hidden state cuối cùng của Encoder làm hidden state đầu vào. Tương tự với vector trạng thái:

$$\begin{aligned} \text{n encoder: số lượng đơn vị recurrent của encoder} \\ h_0 &= h_{\text{n encoder}} \\ c_0 &= c_{\text{n encoder}} \end{aligned}$$

Token input đầu tiên của Decoder sẽ là token đặc biệt **<SOS>** (Start of Sentence) để bắt đầu quá trình giải mã (decode) của mô hình. Kết quả đầu ra  $y_i$  của mỗi đơn vị recurrent sẽ được đưa vào làm đầu vào của đơn vị recurrent tiếp theo cùng với hidden state  $h_i$  và vector trạng thái  $c_i$ . Và kết quả đầu ra này của mỗi đơn vị sẽ được đưa vào một tầng Dense và Softmax để dự đoán từ tiếp theo trong chuỗi.

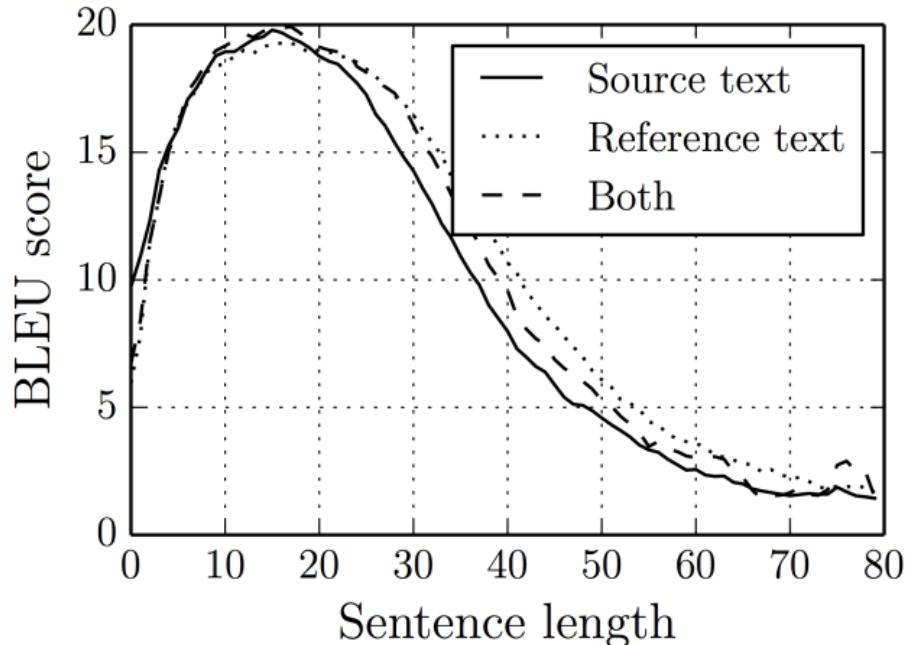
Điều này sẽ được lặp lại cho đến khi mô hình dự đoán token đặc biệt **<EOS>** (End of Sentence) hoặc đạt đến giới hạn số từ tối đa cho phép.

### Hạn chế của mô hình Seq2Seq truyền thống

Với các mô hình Sequence to Sequence truyền thống, mặc dù khả năng ứng dụng trong nhiều bài toán của Xử Lý Ngôn Ngữ Tự Nhiên (NLP), khi sử dụng sẽ gặp phải các hạn chế như sau:

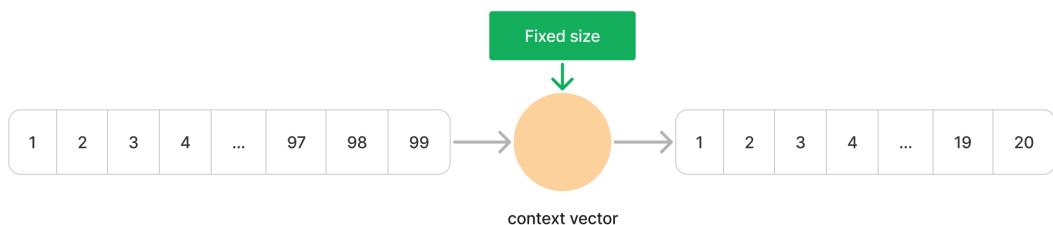
- **Tốc độ huấn luyện và dự đoán chậm:** Mô hình Seq2Seq truyền thống sử dụng kiến trúc RNN hoặc GRU để xử lý chuỗi, điều này khiến cho mô hình trở nên chậm khi huấn luyện và dự đoán. Mỗi đầu vào sẽ phải được xử lý tuần tự từng phần, điều này làm tăng thời gian xử lý của mô hình và không thể tận dụng được khả năng tính toán song song của GPU.

- Triệt tiêu đạo hàm:** Vấn đề triệt tiêu đạo hàm (Vanishing Gradient) là vấn đề với mọi mô hình RNN và cả các mô hình Seq2Seq truyền thống. Với mạng RNN, những chuỗi (sequence) càng dài thì mạng sẽ càng sâu theo chiều thời gian. Điều này làm dẫn đến vấn đề Gradient Vanishing khi huấn luyện mô hình Seq2Seq. Mặc dù các mô hình như LSTM đã cải thiện vấn đề này, Gradient Vanishing vẫn là một thách thức với mô hình truyền thống.



Hình 2.13: Triệt tiêu đạo hàm với số lượng câu dài trong Seq2Seq.

- Mất mát thông tin** Thông tin khi được truyền từ khối mã hóa (Encoder) sang khối giải mã (Decoder) chỉ được nén trong một vector ngữ nghĩa (context vector) duy nhất với kích thước cố định. Điều này làm cho mô hình Seq2Seq truyền thống không thể hiểu được ngữ cảnh của câu đầu vào một cách tốt và dẫn đến mất mát thông tin.

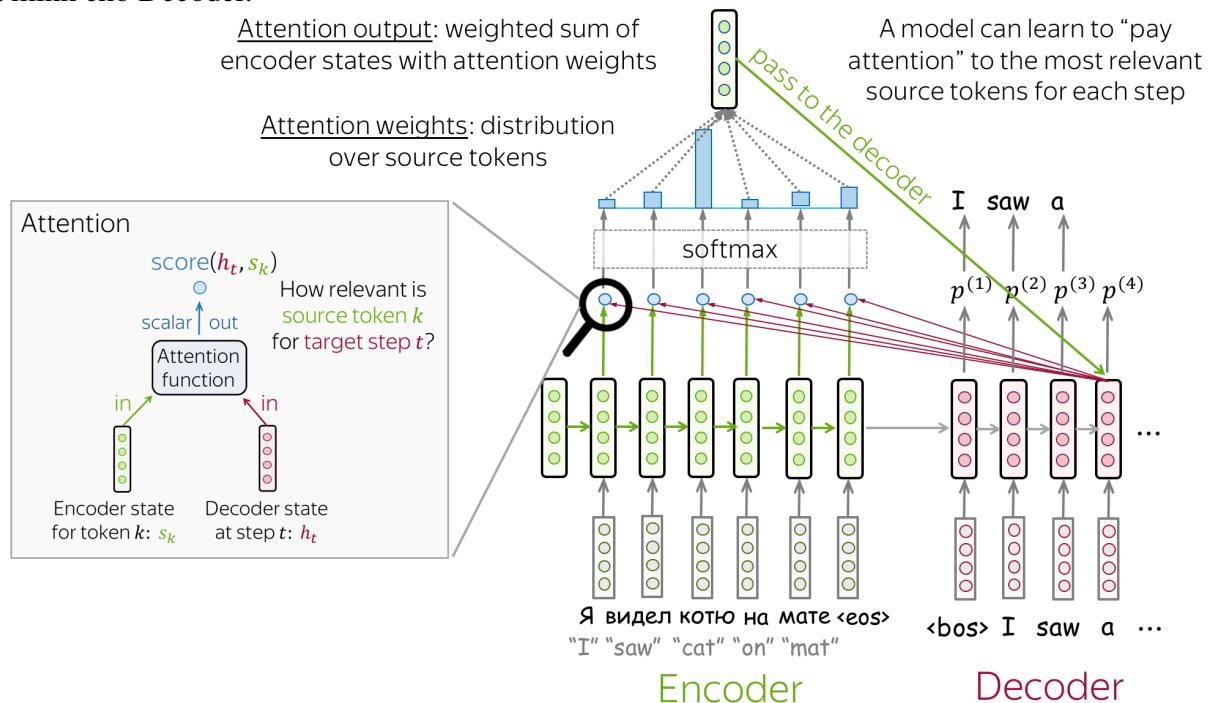


Hình 2.14: Hạn chế khi truyền context vector sang Decoder trong mô hình Seq2Seq.

### Cơ chế Attention và ứng dụng trong mô hình Seq2Seq

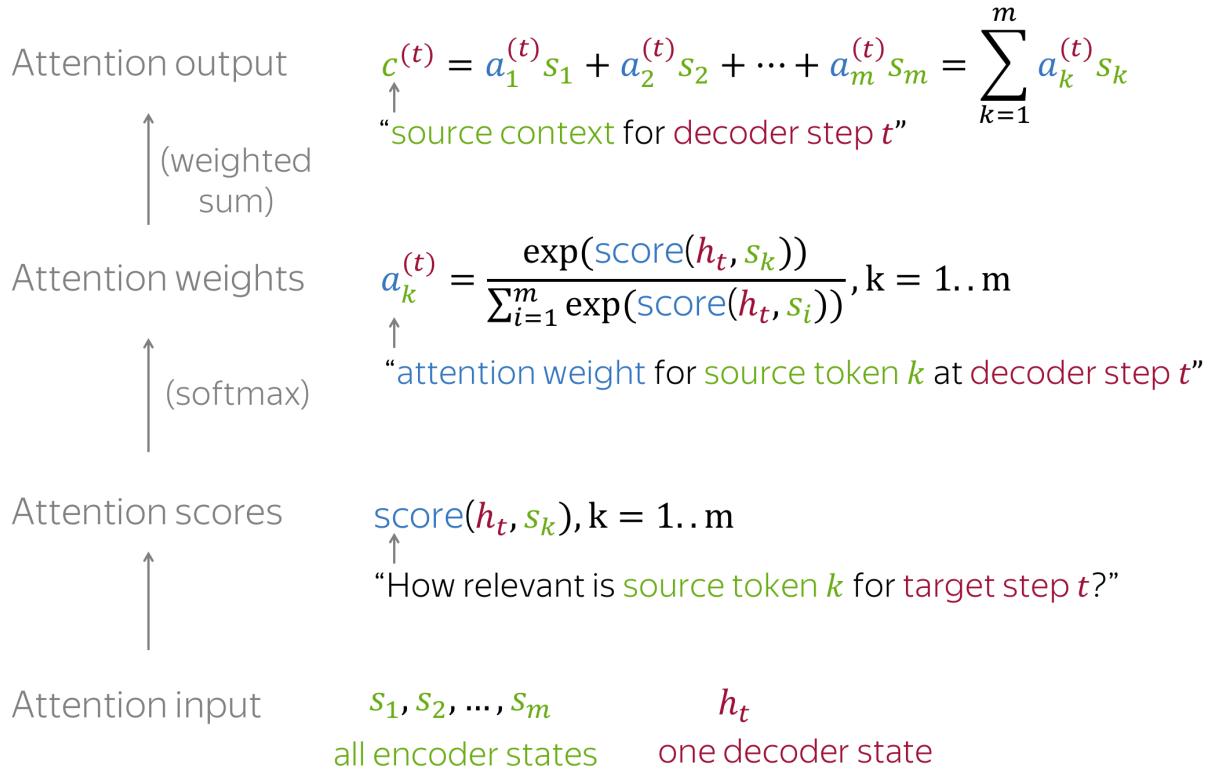
Để giải quyết các hạn chế của mô hình Seq2Seq truyền thống, ta có thể áp dụng cơ chế tập trung (Attention [1]) - một cơ chế đã được giới thiệu trong bài báo "Attention is All You Need" vào năm 2017 - đánh dấu một bước tiến lớn trong việc xử lý ngôn ngữ tự nhiên và các tác vụ liên quan đến chuỗi.

Áp dụng vào cơ chế Attention vào mô hình Seq2Seq, với mỗi step của Decoder, mô hình sẽ tập trung vào các phần khác nhau của đầu vào (Input) để dự đoán từ tiếp theo trong chuỗi. Khối Encoder sẽ không truyền hidden state của đơn vị cuối cùng mà sẽ truyền toàn bộ hidden state của mình cho Decoder.



Hình 2.15: Áp dụng cơ chế Attention trong mô hình Seq2Seq.

Kèm theo đó, trọng số Attention sẽ được tính toán dựa trên hidden state của Encoder và Decoder và truyền vào mỗi đơn vị của Decoder để giúp mô hình tập trung vào các phần quan trọng của đầu vào. Ta có sơ đồ tính toán Attention như sau:



Hình 2.16: Sơ đồ tính kết quả Attention trong mô hình Seq2Seq.

Đầu vào đầu tiên cho quá trình tính kết quả Attention sẽ là hidden state của Decoder và toàn bộ hidden state của Encoder. Lúc này, Attention scores sẽ được tính bằng cách áp dụng một hàm Attention Score với  $m$  là số đơn vị của khối Encoder:

$$\text{score}(h_t, s_k), k = 1..m \quad (2.2)$$

Để tính được  $\text{score}(h_t, s_k)$ , ta có một số hàm Score Function như sau:

Dot-product

$$\begin{matrix} h_t^T \\ \text{---} \end{matrix} \times \begin{matrix} \text{---} \\ | \\ s_k \end{matrix}$$

Bilinear

$$\begin{matrix} h_t^T \\ \text{---} \end{matrix} \times \begin{matrix} W \\ \text{---} \end{matrix} \times \begin{matrix} \text{---} \\ | \\ s_k \end{matrix}$$

Multi-Layer Perceptron

$$\begin{matrix} w_2^T \\ \text{---} \end{matrix} \times \tanh \left( \begin{matrix} W_1 \\ \text{---} \end{matrix} \times \begin{matrix} \text{---} \\ | \\ h_t \end{matrix} \right) \times \begin{matrix} \text{---} \\ | \\ s_k \end{matrix}$$

$$\text{score}(h_t, s_k) = h_t^T s_k$$

$$\text{score}(h_t, s_k) = h_t^T W s_k$$

$$\text{score}(h_t, s_k) = w_2^T \cdot \tanh(W_1[h_t, s_k])$$

Hình 2.17: Một số phương thức tính score cho cơ chế attention.

Sau đó, tiếp tục tính trọng số attention, lúc này ta nhận được một vector trọng số attention cho tất cả  $m$  hidden states của Encoder với một hidden state của Decoder:

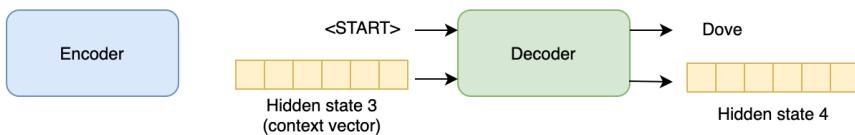
$$a_{t,k} = \frac{\exp(\text{score}(h_t, s_k))}{\sum_{j=1}^m \exp(\text{score}(h_t, s_j))} \quad (2.3)$$

Cuối cùng, sau khi đã có được trọng số attention cho step t hiện tại của Decoder, Context Vector tại step t sẽ được tính như sau:

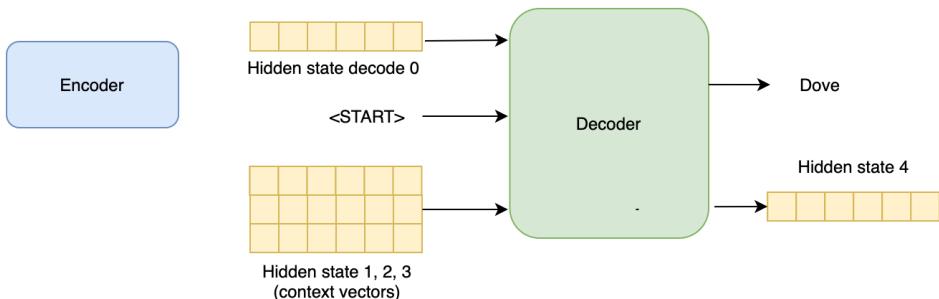
$$c_t = \sum_{k=1}^m a_{t,k} \cdot h_k \quad (2.4)$$

Context vector này sẽ được dùng để làm đầu vào cho đơn vị tại timestep t của khối Decoder để sinh ra từ kế tiếp ở timestep t + 1.

#### Decoding without Attention



#### Decoding with Attention



Hình 2.18: Khác biệt của khối Decoder khi sử dụng Attention trong mô hình Seq2Seq.

Sự khác biệt ở khối Decoder giữa mô hình Seq2Seq truyền thống và mô hình Seq2Seq áp dụng cơ chế Attention được mô tả như hình trên. Cụ thể, áp dụng cơ chế attention đã giúp cải thiện việc:

- Giữ lại thông tin ngữ nghĩa cho context vector bằng cách tính toán dựa trên toàn bộ hidden states của khối Encoder.
- Cho khối Decoder biết thông tin về từ nào nên "tập trung" vào để dự đoán từ tiếp theo. Điều này sẽ hữu ích với dữ liệu có tính cấu trúc (structured bias). Lấy ví dụ như sau: "*Tôi rất thích học môn Toán*". Ở đây từ "học" và "môn Toán" có mối quan hệ mật thiết với nhau hơn so với các từ khác.

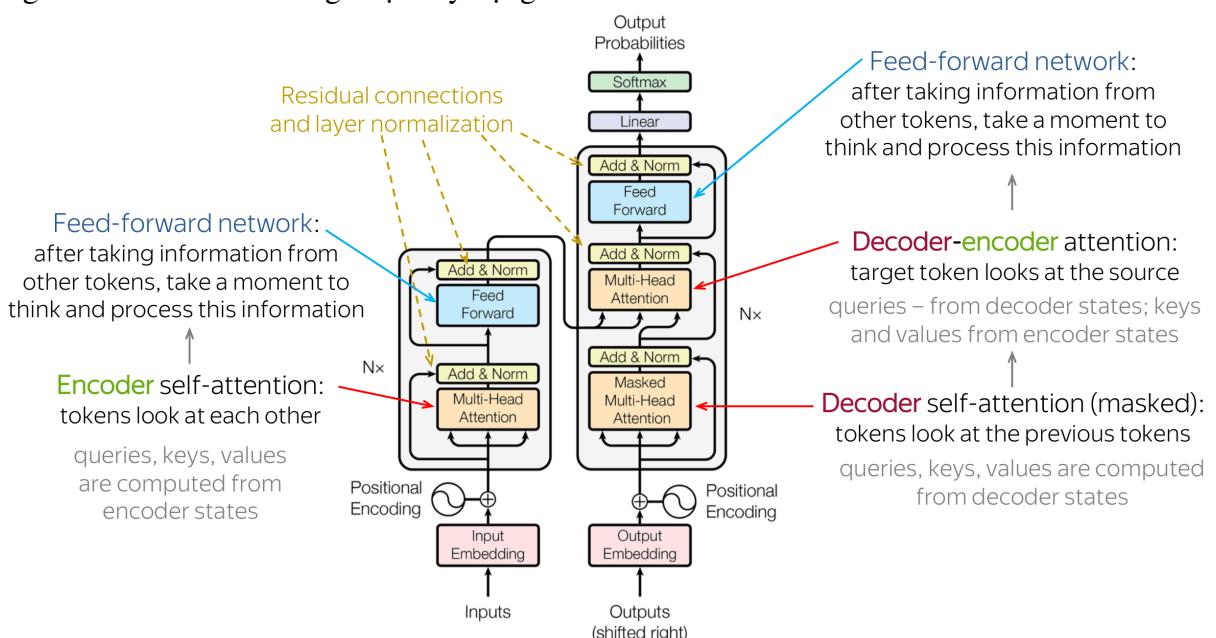
## 2.1.4 Kiến trúc Transformer

### Tổng Quan

Transformer[2] là một mô hình học sâu được giới thiệu bởi Vaswani và các cộng sự [9] vào năm 2017, đây là mô hình đã đạt được kết quả nổi bật trong nhiều nhiệm vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP). Transformer được xây dựng dựa trên cơ chế Attention (Attention mechanism, tạm dịch: cơ chế tập trung), cho phép mô hình có khả năng “tập trung” vào các phần khác nhau của đầu vào (Input) trong quá trình học.

Mô hình Transformer sử dụng kiến thức đa đầu vào (Multi-Head Input) và đa đầu ra (Multi-Head Output) để xử lý đầu vào và đầu ra theo cách đồng thời, tức là không cần xử lý tuần tự từng phần như các mô hình trước đây. Điều này giúp giải quyết vấn đề độ dài phụ thuộc trong ngôn ngữ (Long-range Dependency) và giúp mô hình có khả năng hiểu ngữ cảnh (Contextual Understanding) của dữ liệu đầu vào (Input).

Mô hình Transformer đã được ứng dụng rộng rãi trong nhiều tác vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên, bao gồm dịch máy, phân loại văn bản, dự đoán từ, tóm tắt văn bản, hỏi đáp, và nhiều tác vụ ngôn ngữ tự nhiên khác. BERT[3] (Bidirectional Encoder Representations from Transformers), GPT[4] (Generative Pre-trained Transformer), và T5[5] (Text-to-Text Transfer Transformer) là những mô hình NLP nổi tiếng được xây dựng trên kiến trúc của mô hình Transformer.



Hình 2.19: Tổng quan kiến trúc Transformer

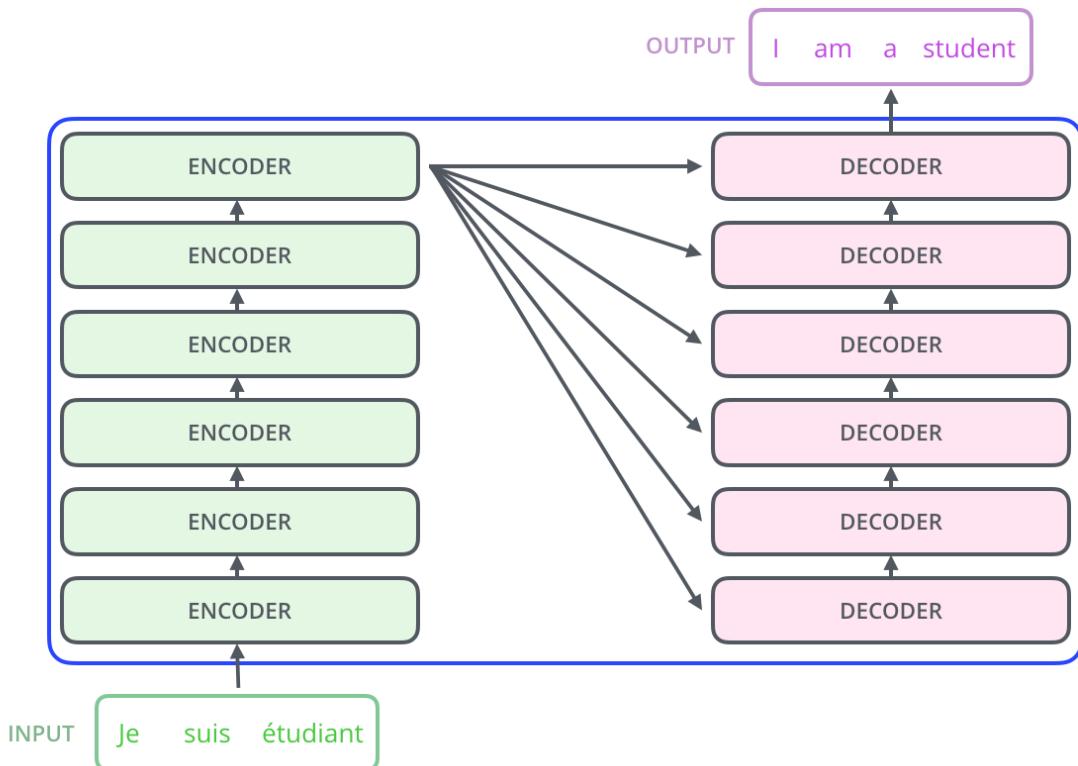
- Mô hình Transformer sử dụng định dạng mã hóa - giải mã (Encoder - Decoder) tương tự như Seq2Seq.
- Những khối được đề xuất trong Transformer, bao gồm Scaled Dot-Product Attention và Multi-Head Attention, là trọng tâm của kiến trúc này, và chúng được xếp hàng loạt và thực hiện song song (parallel) trong mô hình.

- Khác với kiến trúc của RNN, transformer, không có cấu trúc BPTT tương tự và tính toán có thể được thực hiện song song, do đó mô hình có khả năng hoạt động hiệu quả hơn so với kiến trúc RNN.

### Hai khối Encoder và Decoder

Đầu vào và đầu ra của Encoder có cùng kích thước. Do đó, cấu trúc Encoder có thể được lặp lại nhiều lần để sử dụng một cách dễ dàng.

Tương tự, Decoder cũng có thể được lặp lại nhiều lần dưới dạng khối để giải mã đầu ra.



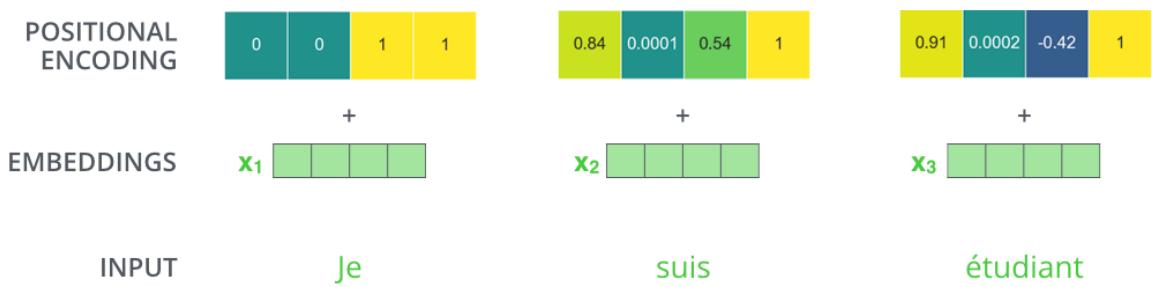
Hình 2.20: Chồng các khôi Encoders và Decoders

### Embedding và Positional Encoding

**Input Embedding và Output Embedding** Trong Transformer, Input Embedding và Output Embedding đều là tầng Embedding để chuyển đổi đầu vào thành vector với số thực.

Đây là tầng đầu tiên trong kiến trúc Transformer, nhận đầu vào là một one-hot-encoded vector là một vector có độ dài bằng với số từ trong từ điển,

Mỗi từ đi vào sẽ được tầng này tạo ra một vector đặc, có số chiều nhỏ hơn ban đầu. **Positional Encoding** Kết quả của tầng Input Embedding hoặc Output Embedding sẽ được đi qua một phép tính Positional Encoding.

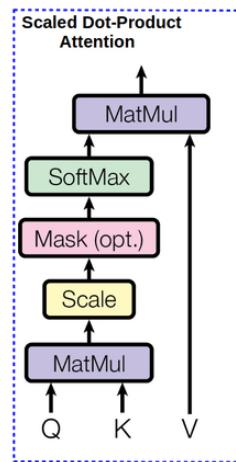


Hình 2.21: Tầng Input và Output của Transformers

Do Transformer không tính toán tuần tự mà xử lý một cách song song , nên nó không có khả năng nhận biết được vị trí của từ trong câu. Mục tiêu của phép tính Positional Encoding là để giữ lại vị trí cho câu input, không làm mất thứ tự và ngữ nghĩa câu.

### Khối Multi-Headed Attention

**Scaled Dot-Product Attention** Attention là một cơ chế cho phép mô hình tập trung vào những phần quan trọng của đầu vào (Input) trong quá trình học. Cơ chế Attention được sử dụng trong nhiều mô hình NLP, bao gồm cả mô hình Transformer.



Hình 2.22: Khối ScaleDotProductAttention

Đầu vào của Scaled Dot-Product Attention là 3 ma trận Q, K, V có cùng số chiều.

Đầu ra của Scaled Dot-Product Attention là ma trận có cùng số hàng với ma trận Q và cùng số cột với ma trận V thể hiện trọng số attention của nó.

Dữ liệu trong khối này sẽ được xử lý như sau:

- Hai ma trận Q và K sẽ được nhân lại với nhau, sau đó chia cho căn bậc hai của số chiều của ma trận K (tầng Scale) nhằm ngăn giá trị tăng lên quá lớn .
- Sau tầng Scale, nếu có tầng Mask thì sẽ được thực hiện để ngăn chặn Attention đến các kết nối không hợp lệ (illegal connection).
- Sau đó, ma trận sau khi được nhân sẽ được đưa vào hàm softmax để chuẩn hóa giá trị Attention. Giúp mô hình tự tin hơn với các trọng số.

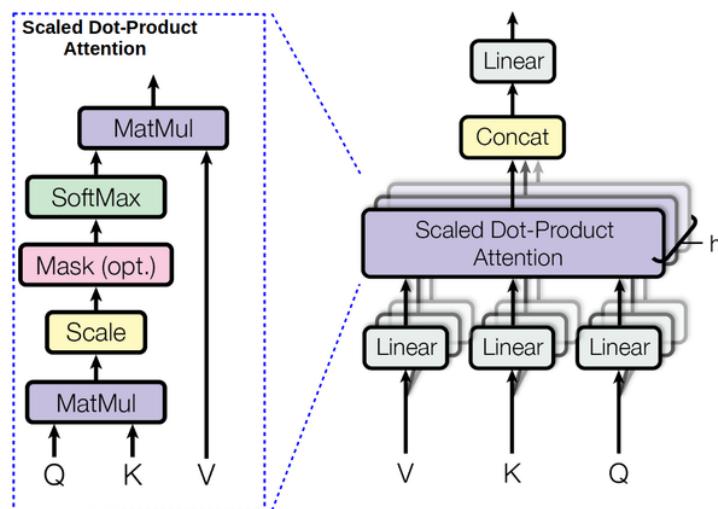
- Cuối cùng, ma trận sau khi được chuẩn hóa sẽ được nhân với ma trận V để tạo ra đầu ra của khối Scaled Dot-Product Attention. Đây chính là trọng số Attention của khối.

### Multi-headed Attention

Thay vì chỉ sử dụng một khối Scaled Dot-Product Attention, Transformer sử dụng nhiều khối Scaled Dot-Product Attention song song (parallel) để tăng khả năng học của mô hình, hiểu ngữ nghĩa theo nhiều khối.

Đầu ra của mỗi khối Scaled Dot-Product Attention sẽ được nối với nhau và đi qua một tầng Linear để tạo ra đầu ra của khối Multi-Headed Attention.

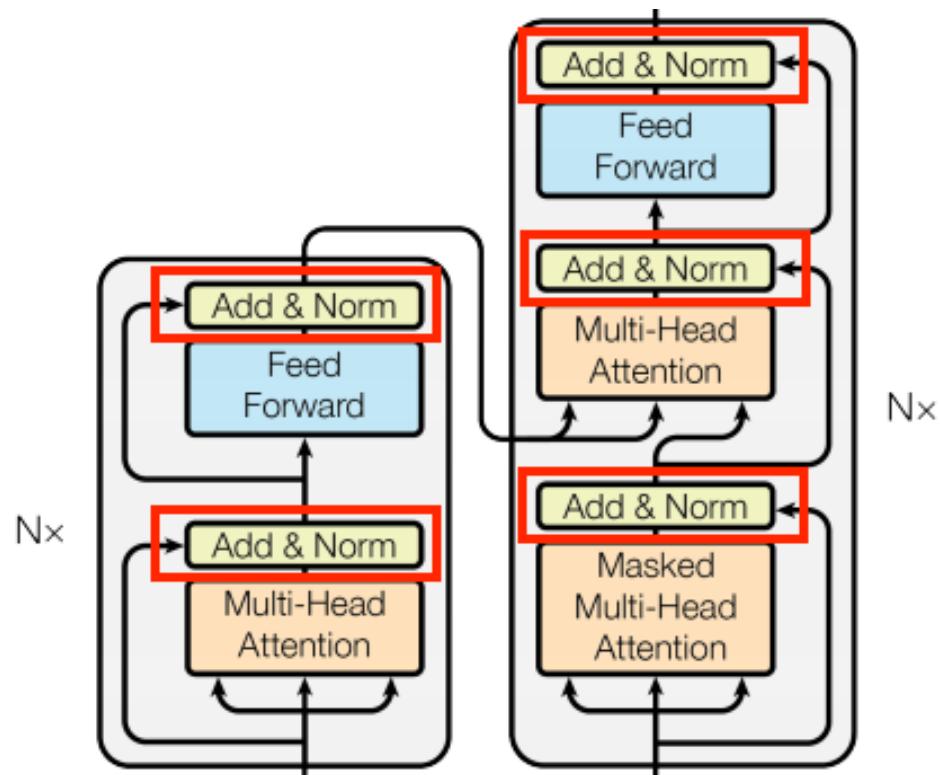
Kết quả của khối là một ma trận có cùng số hàng với ma trận Q và cùng số cột với ma trận V thể hiện trọng số attention của nó.



Hình 2.23: Multi-headed Attention

### Add và LayerNormalization

Trong Transformer, Add & Norm được sử dụng để kết hợp thông tin từ các tầng khác nhau trong mạng. Trong quá trình này, đầu ra của một tầng sẽ được cộng với đầu vào ban đầu của tầng đó (skip-connection), sau đó chuẩn hóa lại với Layer Normalization để tạo ra đầu ra cuối cùng.

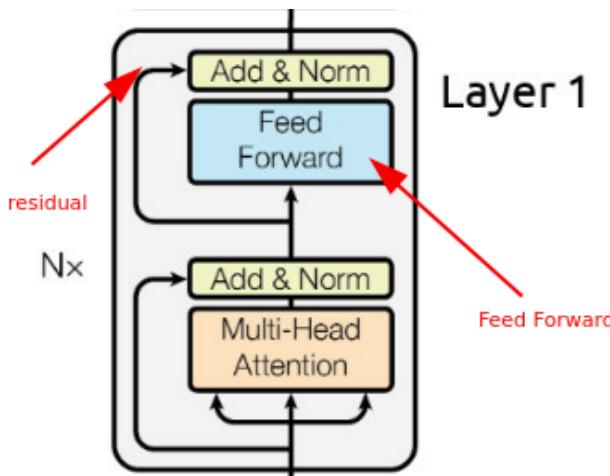


Hình 2.24: Tầng Add và LayerNormalization

**Add** Trong bước này, đầu ra của lớp sẽ được cộng với vector đầu vào ban đầu. Việc cộng này giúp cập nhật thông tin từ các phần khác nhau của kiến trúc và giúp tránh hiện tượng mất thông tin (Vanishing Gradient) trong quá trình huấn luyện.

**LayerNormalization** Sau khi được cộng với đầu vào ban đầu, đầu ra của lớp sẽ được chuẩn hóa lại với Layer Normalization. Layer Normalization là một phép chuẩn hóa dữ liệu đầu ra của một tầng theo cửa ma trận đầu ra. Quá trình chuẩn hóa giúp cải thiện tính ổn định của mô hình.

#### Position-wise Feed Forward Network



Hình 2.25: Khối Position-wise Feed Forward

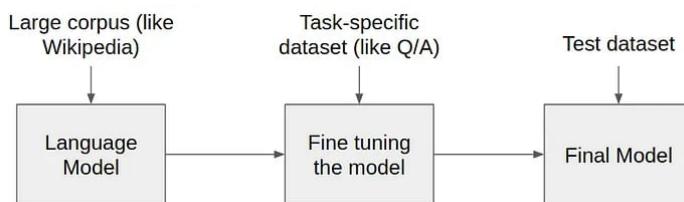
Các vector đầu vào (là các vector đại diện cho từ) sẽ được truyền qua tầng Fully Connected Layer với hàm kích hoạt ReLU, và cuối cùng đi qua một tầng Fully ConnectedLayer nữa. Đầu ra của tầng thứ hai cũng chính ra đầu ra của Position-wise Feed-Forward.

Mục đích chính là xử lý tiếp attention output từ tầng trước đó, giúp mô hình có thể học được các mối quan hệ giữa các từ trong câu.

### 2.1.5 Các mô hình Pretrained

Pretraining model là quá trình huấn luyện một mạng nơ-ron trên một lượng lớn dữ liệu không được gắn nhãn trước đó, để học các biểu diễn cơ bản của dữ liệu. Mục tiêu của pretraining là tạo ra một mô hình mạng nơ-ron có khả năng học được các đặc trưng chung, tổng quát từ dữ liệu lớn, sau đó có thể được fine-tuning hoặc điều chỉnh lại trên một tập dữ liệu cụ thể cho một tác vụ cụ thể.

Trong quá trình pretraining, mô hình thường được huấn luyện trên một tác vụ phụ, thường là dự đoán từ tiếp theo trong chuỗi dữ liệu (Masked Language Modeling), dựa trên các mô hình ngôn ngữ như BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) hoặc GPT (Generative Pre-trained Transformer). Sau khi pretraining, mô hình sẽ hiểu được cấu trúc và ngữ cảnh của dữ liệu đầu vào một cách tổng quát, giúp nó học được các biểu diễn sâu và phức tạp của dữ liệu.



Hình 2.26: Quá trình tiền huấn luyện một mô hình.

### Tổng quan

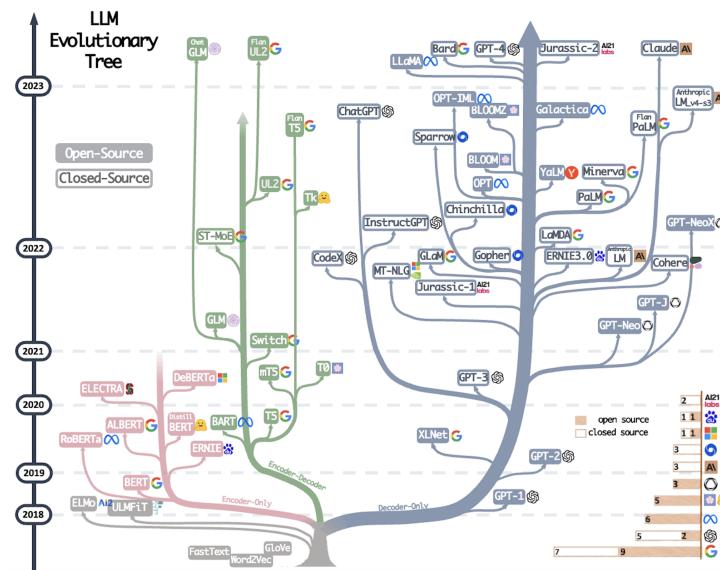
Pretraining model đã chứng minh sự hiệu quả của nó trong nhiều ứng dụng khác nhau trong ngành IT, bao gồm xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), thị giác máy tính, dịch máy, và nhiều hơn nữa. Sự tiên tiến trong pretraining model đã đóng góp quan trọng vào việc cải thiện hiệu suất và độ chính xác của các ứng dụng AI và machine learning trong các lĩnh vực khác nhau, từ tự động hóa công việc đến y tế và kinh doanh.

Với các mô hình sử dụng kiến trúc Transformer, chúng có thể sử dụng chung phần lõi của mô hình. Sau đó, thay đổi kiến trúc hoặc cập nhật trọng số một vài tầng cuối cùng của mô hình để phục vụ cho các tác vụ khác nhau.

Đặc tính này đã cho phép các mô hình "Pretrained" ra đời. Những mô hình Pretrained Transformer này, đã được pre-train trên một tập dữ liệu khổng lồ bởi các tập đoàn công nghệ lớn như Google, Meta, OpenAI và được phát hành cho cộng đồng sử dụng.

## CHƯƠNG 2. NỘI DUNG

## 2.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT



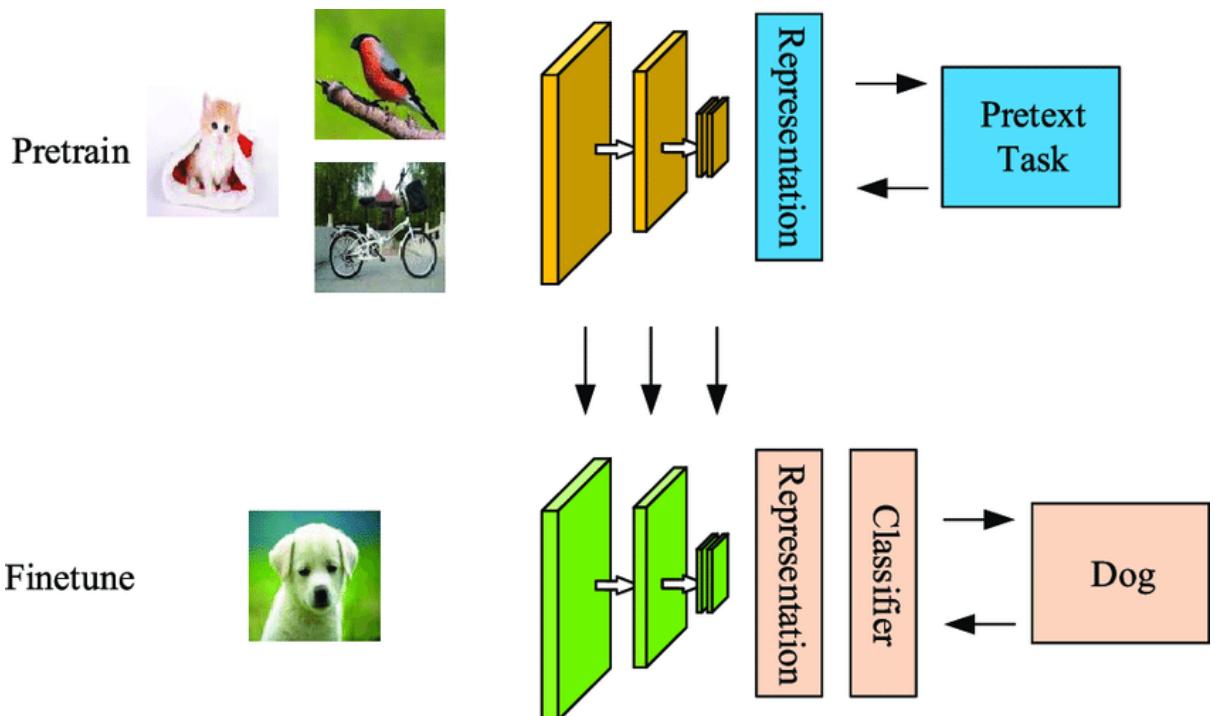
Hình 2.27: Sự phát triển của các mô hình pretrained và LLm đến năm 2023

### Các phương pháp tiền huấn luyện (pre-train) mô hình ngôn ngữ

## **Masked Language Model – MLM**

Masked Language Modeling (MLM) là một tác vụ được sử dụng trong quá trình tiền huấn luyện (pre-training) của các mô hình Pretrained. Với MLM, một phần tử ngẫu nhiên trong câu được chọn và sau đó được che đi. Mô hình sẽ nhận diện từ xung quanh từ bị che đi và cố gắng dự đoán từ bị che đó.

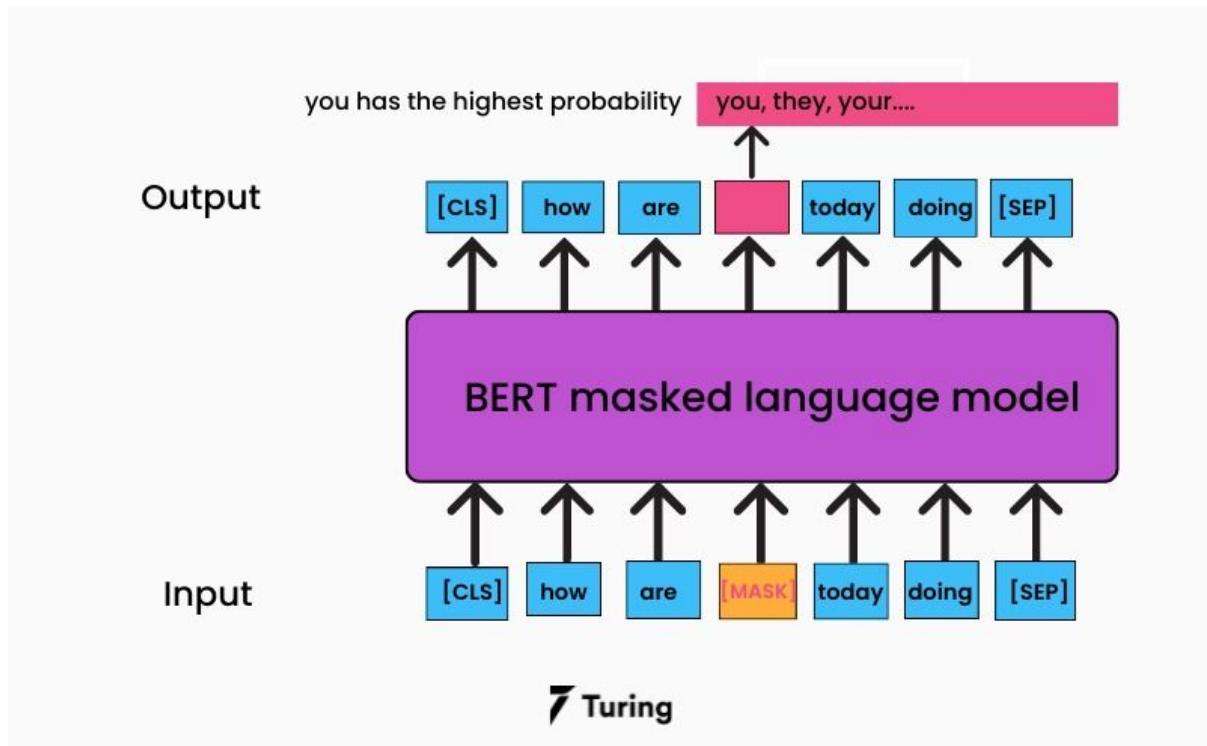
Tác vụ MLM thuộc vào bài toán tự giám sát (Self-supervised learning) - nơi mà mô hình sẽ tự đào tạo để học được các đặc trưng bên trong của dữ liệu. Trong quá trình này, ý tưởng của nó sẽ là chuyển các bài toán học máy không được giám sát (Un-supervised learning) thành các bài toán học có giám (Supervised learning) bằng cách tự động tạo ra các nhãn cần thiết. Điều này giúp tác vụ thuộc vào bài toán tự giám sát tận dụng được nguồn dữ liệu không có nhãn - cụ thể trong tác vụ MLM chính là các tập văn bản lớn trên Internet.



Hình 2.28: Quá trình huấn luyện bài toán Học Tự Giám Sát

Sau khi đã kết thúc quá trình tiền huấn luyện, các mô hình trong bài toán học tự giám sát sẽ được fine-tune lại cho một tác vụ cụ thể (downstream tasks). Từ đó cải thiện độ chính xác và năng lực của mô hình trên các tác vụ đó.

Điều đặc biệt về cách sử dụng MLM trong các mô hình tiền huấn luyện (Pretrained) là tất cả các từ trong câu đều có thể được che. Trong khoảng 15% trường hợp, từ được chọn để che sẽ được thay thế bằng token [MASK] để đảm bảo rằng mô hình sẽ không chỉ nhớ từ đó, mà phải học cách dự đoán từ đó bằng cách sử dụng các từ khác trong câu. Mục tiêu của mô hình là dự đoán từ được che giấu dựa trên ngữ cảnh của các từ còn lại trong câu.



Hình 2.29: Masked Language Modeling[6]

Quá trình huấn luyện MLM không chỉ giúp mô hình học được biểu diễn của từng từ trong câu mà còn giúp nó học được mối quan hệ giữa các từ và ngữ cảnh xung quanh. Khi một từ được che giấu, mô hình phải dự đoán nó dựa trên thông tin từ các từ xung quanh, điều này thúc đẩy việc học được biểu diễn ngữ nghĩa và ngữ cảnh của từ một cách hiệu quả.

MLM đã chứng minh sự hiệu quả của mình trong nhiều ứng dụng NLP, bao gồm dịch máy, tóm tắt văn bản, phân tích cảm xúc, và nhiều hơn nữa. Kỹ thuật này đã góp phần quan trọng vào sự phát triển của các mô hình ngôn ngữ hiện đại, cung cấp cho chúng khả năng hiểu ngôn ngữ tự nhiên một cách sâu sắc và tổng quát hơn.

- Chọn ngôn ngữ và tiền xử lý dữ liệu:** Trước hết, cần xác định ngôn ngữ của bộ dữ liệu và tiền xử lý dữ liệu, chuẩn hóa dữ liệu, và tokenize dữ liệu. Trong giai đoạn tiền xử lý dữ liệu cho tác vụ MLM, tập dữ liệu cần chuẩn bị chỉ bao gồm một dataset với một cột duy nhất là các đoạn văn bản:

Text
"On its day of release in Japan , Valkyria Chronicles III topped both platform @-@ exclusive and multi @-@ platform sales charts . By early February , the game sold 102 @,@ 779 units , coming in second overall to The Last Story for the Wii . By the end of the year , the game had sold just over 152 @,@ 500 units ."
"In a preview of the TGS demo , Ryan Geddes of IGN was left excited as to where the game would go after completing the demo , along with enjoying the improved visuals over Valkyria Chronicles II . Kotaku 's Richard Eisenbeis was highly positive about the game , citing its story as a return to form after Valkyria Chronicles II and its gameplay being the best in the series . His main criticisms were its length and gameplay repetition , along with expressing regret that it would not be localized ."

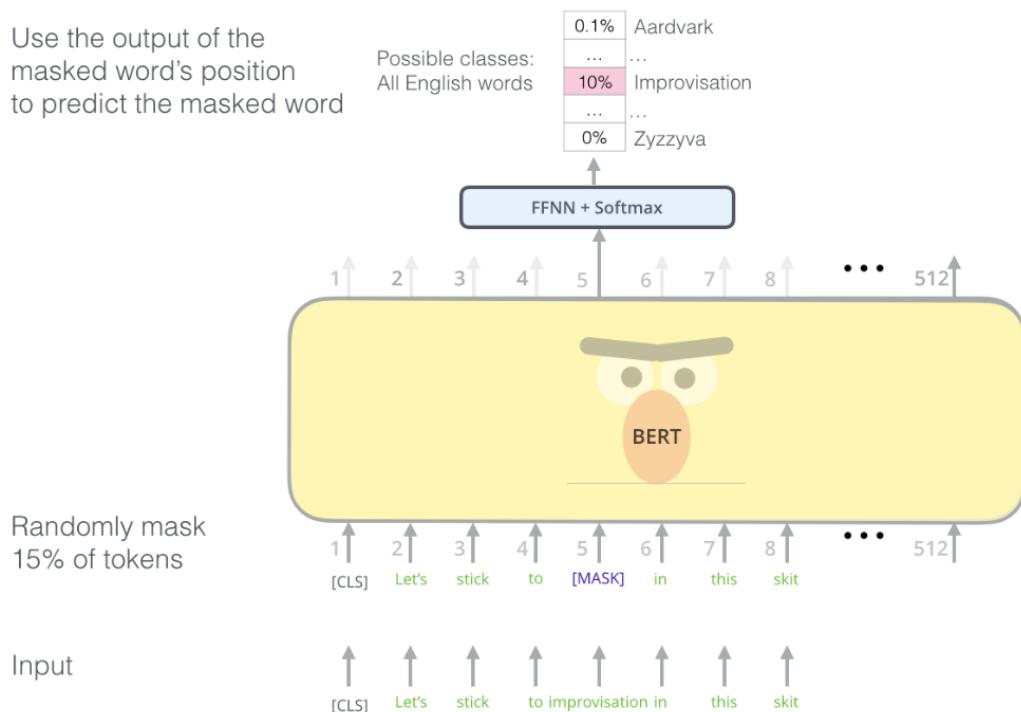
Bảng 2.2: Dữ liệu mẫu huấn luyện cho tác vụ MLM từ tập wikitext

Trong quá trình tokenize, một phương pháp thường sử dụng cho MLM để tiền huấn luyện mô hình ngôn ngữ là nối chuỗi (concatenation). Các từ sau khi đã tokenize sẽ được nối lại với nhau thành các đoạn (chunks) với độ dài cố định của mỗi đoạn là **context length** của mô hình.



Hình 2.30: Nối chuỗi dữ liệu văn bản trong quá trình pretraining

2. **Tạo các mẫu huấn luyện:** Tiếp theo, cần tạo ra các mẫu huấn luyện bằng cách chọn ngẫu nhiên một số từ trong mỗi câu để thực hiện Masking. Có thể cần phải chọn một phần trăm nhất định của các từ trong mỗi câu hoặc sử dụng một phương pháp khác như WordPiece hoặc Byte Pair Encoding (BPE) để chia câu thành các đơn vị từ con (subword units) và chọn ngẫu nhiên một số lượng từ con (subword) để thực hiện Masking.
3. **Huấn luyện mô hình:** Sử dụng các mẫu huấn luyện đã tạo, bạn huấn luyện một mô hình MLM trên bộ dữ liệu lớn của mình. Mô hình này thường sẽ là một biến thể của mạng transformer như BERT. Trong quá trình huấn luyện, mô hình cố gắng dự đoán các từ được che giấu dựa trên ngữ cảnh của các từ xung quanh.



Hình 2.31: Tác vụ MLM trong quá trình pretraining BERT

Với mô hình BERT, MLM được sử dụng trong quá trình tiền huấn luyện, với 15% số lượng token được Mask. Nhiệm vụ của mô hình là dự đoán các token được masked đó ở tầng kết quả (output layer).

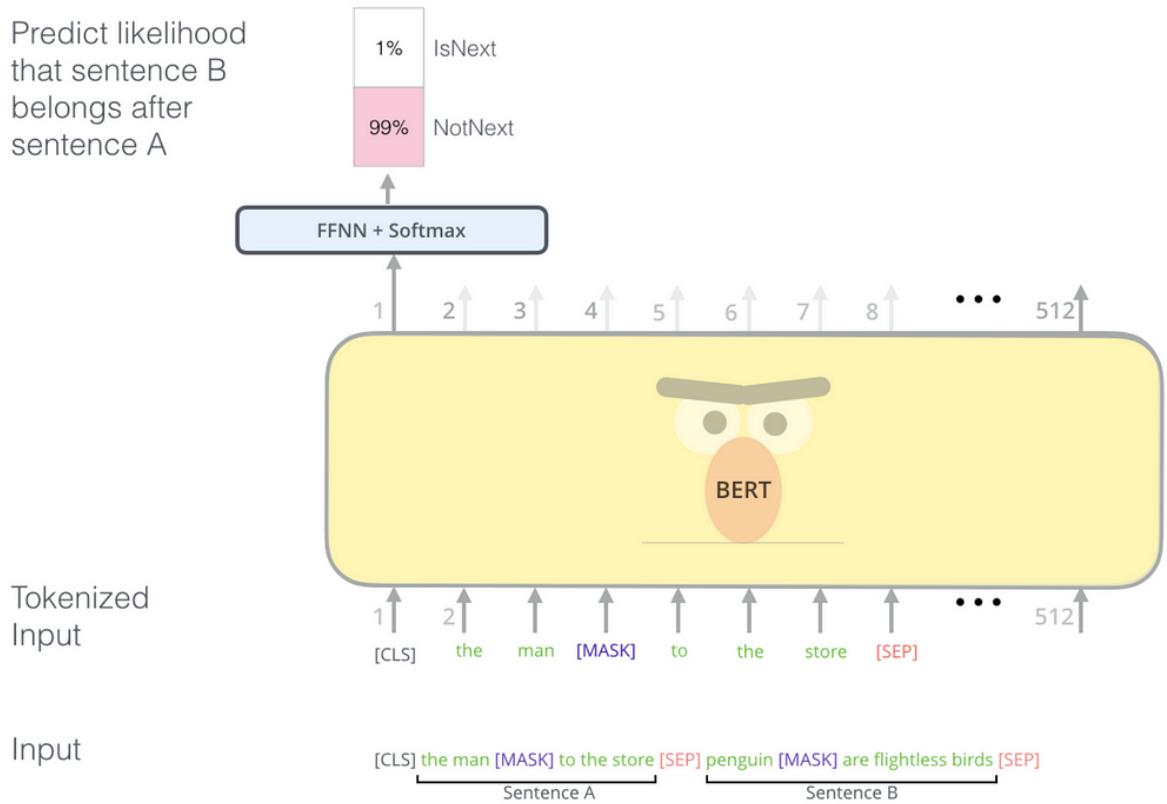
Hàm lỗi (loss function) lúc này sẽ chỉ tính độ lỗi dựa trên kết quả dự đoán của các Masked token chứ không phải toàn bộ tokens.

Việc dự đoán các từ bị che ở đầu ra yêu cầu thêm các tầng để phân lớp (classifier) nhận đầu vào là đầu ra của BERT. Như hình, một tầng kết nối đầy đủ (Fully Connected Layer) sẽ được thêm ngay sau BERT như là một tầng kết quả (output layer). Tiếp theo đó sẽ sử dụng softmax để tính xác suất nhằm biết được từ bị che là từ gì. Số lượng units của tầng kết quả của mạng kết nối đầy đủ phải bằng với kích thước từ điển (corpus size).

### Next Sequence Prediction – NSP hay Two-sequence tasks

Next Sequence Prediction (NSP) là một tác vụ quan trọng khác trong quá trình tiền huấn luyện (pretraining) các mô hình. Mục tiêu của NSP là giúp mô hình hiểu được mối quan hệ giữa các câu. Nói cách khác, các mô hình tiền huấn luyện không chỉ quan tâm đến từng câu một mà còn nhìn vào mối quan hệ giữa các câu trong văn bản.

Trong tác vụ này, mô hình sẽ được huấn luyện trên kết quả nhị phân để quyết định xem hai câu có mối quan hệ với nhau hay không. Điều này giúp các mô hình pretrained học được mối quan hệ cho câu trước đó.



Hình 2.32: Tác vụ NSP trong quá trình pretraining BERT

Về dữ liệu cần để huấn luyện cho tác vụ Next Sequence Prediction, với các cặp câu A và B, để có một bộ dữ liệu cân bằng ta cần chuẩn bị sao cho 50% số câu B phía sau câu A sẽ có liên quan và 50% còn lại là ngược lại.

Tương tự như tác vụ tiền huấn luyện với Masked Language Modeling, kết quả đầu ra của mô hình BERT sẽ được vào một mạng kết nối đầy đủ (Fully connected neural network) để giúp phân loại độ tương quan giữa hai câu văn bản.

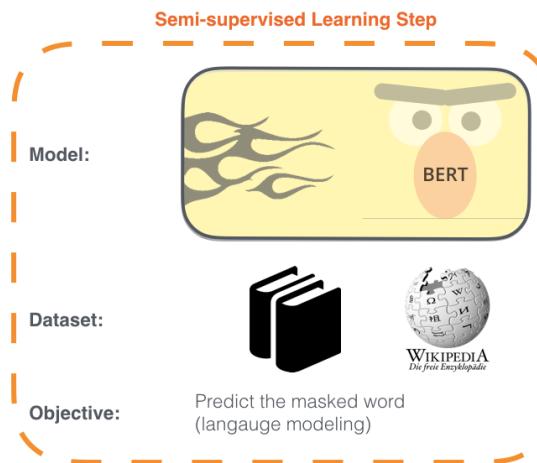
## 2.1.6 Mô hình BERT

### Tổng quan mô hình

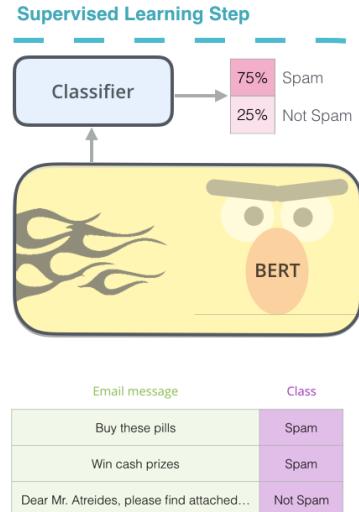
Bidirectional Encoder Representations from Transformers là một mô hình ngôn ngữ tiên tiến trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) được phát triển bởi Google vào năm 2018. BERT được xây dựng trên kiến trúc Transformer, một mô hình học sâu dựa trên cơ chế Attention. Mô hình này đã chứng minh sự hiệu quả của mình trong nhiều tác vụ NLP khác nhau, bao gồm phân loại văn bản, trích xuất thông tin, dịch máy, và trả lời câu hỏi.

1 - **Semi-supervised** training on large amounts of text (books, wikipedia..etc).

The model is trained on a certain task that enables it to grasp patterns in language. By the end of the training process, BERT has language-processing abilities capable of empowering many models we later need to build and train in a supervised way.

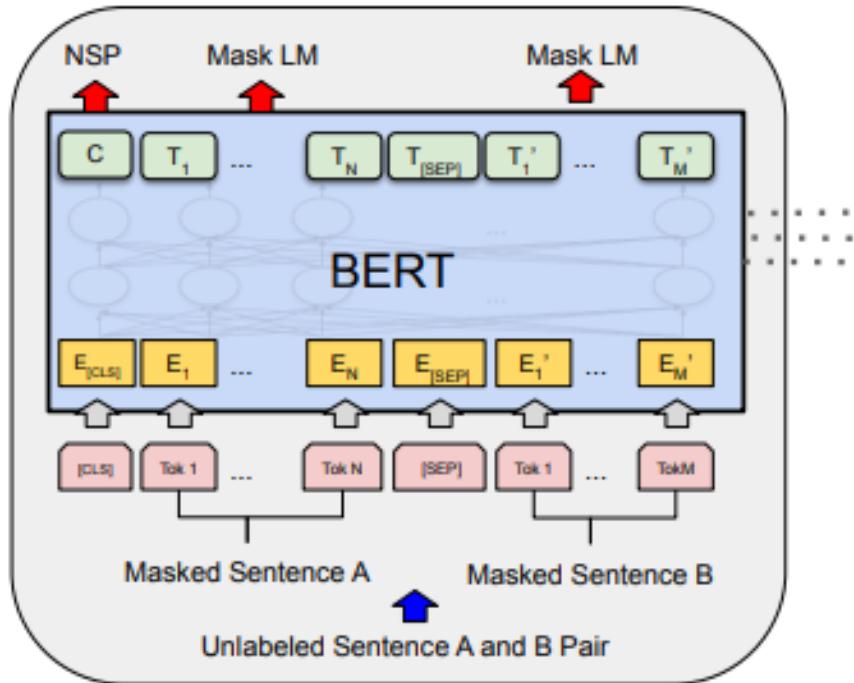


2 - **Supervised** training on a specific task with a labeled dataset.



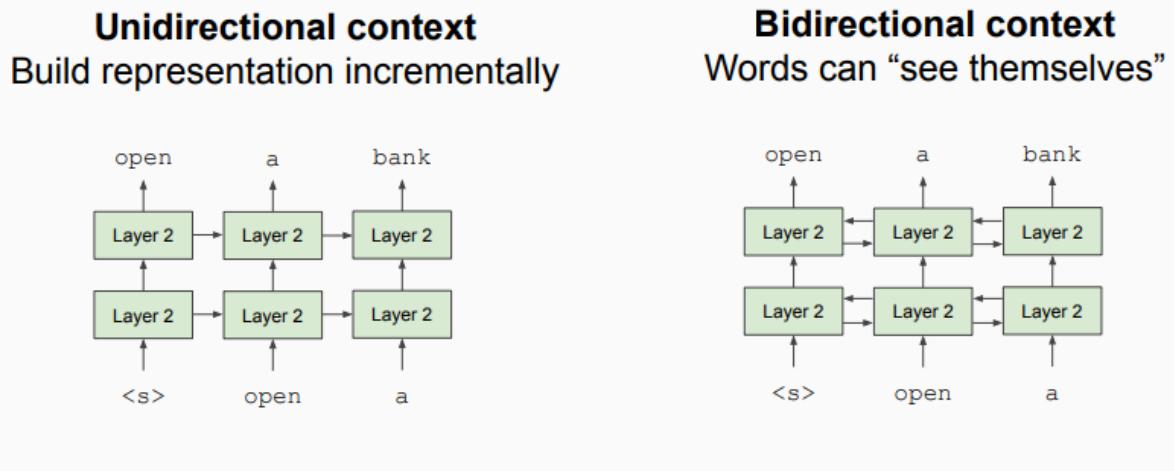
Hình 2.33: Mô hình BERT trong quá trình pre-training và trong quá trình fine-tuning

BERT được huấn luyện trên một lượng lớn dữ liệu văn bản từ các nguồn khác nhau, bao gồm các tài liệu trên web, các trang báo, tạp chí, sách và các bài báo khoa học. Quá trình huấn luyện của BERT được thực hiện trên một tập hợp các nhiệm vụ phụ (pre-training tasks) trước khi được fine-tuning trên các tác vụ cụ thể như phân loại văn bản, trích xuất thông tin, hoặc dịch máy. Với việc sử dụng các pre-training tasks, BERT có khả năng hiểu được ngôn ngữ tự nhiên một cách toàn diện hơn so với các mô hình truyền thống.



Hình 2.34: Biểu diễn ngữ cảnh một chiều và biểu diễn ngữ cảnh hai chiều.

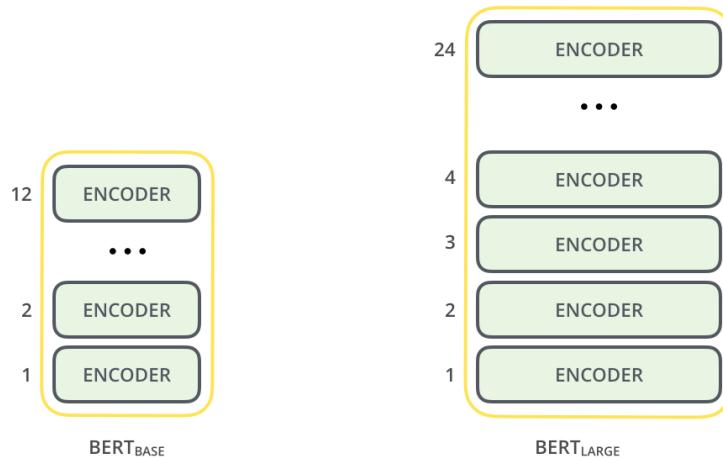
BERT được huấn luyện hai tác vụ NLP khác nhau trong quá trình tiền huấn luyện nhưng có liên quan mật thiết với nhau, đó là Masked Language Model (MLM) và Next Sequence Prediction (NSP). Mục đích của huấn luyện MLM là ẩn đi một từ trong câu và để thuật toán dự đoán xem từ nào đã được ẩn dựa trên ngữ cảnh. Còn mục đích của NSP nhằm dự đoán hai câu đã cho có kết nối có liên kết ngữ nghĩa với nhau không, tuần tự không hay chỉ là ngẫu nhiên. Điều này giúp BERT đạt được kết quả rất tốt trên nhiều tác vụ trong NLP.



Hình 2.35: Biểu diễn ngữ cảnh một chiều và biểu diễn ngữ cảnh hai chiều.

Một trong những điểm nổi bật của BERT là khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên hai chiều (bidirectional), có nghĩa là nó có thể hiểu được ngữ cảnh của từ cần xử lý không chỉ dựa trên các từ trước đó mà còn dựa trên các từ sau đó. Điều này chính là một cải thiện từ kiến trúc *Unidirectional* của các mô hình trước đó như RNNs và LSTMs.

Về mặt kiến trúc, BERT là mô hình Encoder-Only Transformer, nghĩa là nó chỉ sử dụng khối Encoder của Transformer để xử lý dữ liệu. Bài báo "*BERT: Pre-training of Deep Bidirectional Transformers for Language Understanding*" [7] đã giới thiệu hai phiên bản của BERT, đó là BERT-base và BERT-large.



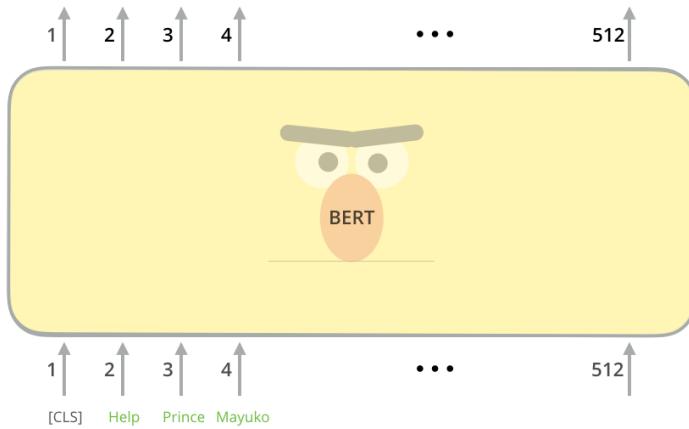
Hình 2.36: Hai phiên bản kích thước khác nhau của mô hình BERT.

Mô hình BERT sẽ bao gồm nhiều khối Encoder chồng lên nhau. Với BERT-base, mô hình sẽ sử dụng  $L = 12$  khối Encoder. Trong khi đó, BERT-large sẽ sử dụng  $L = 24$  khối Encoder.

Các thông số chính trong một mô hình BERT:  $L$  là số tầng Transformers (blocks) được sử dụng với kích thước của các tầng ẩn là  $H$  và số lượng Scaled Dot-Product Attention ở tầng Multi-Head Attention là  $A$ .

- $BERT_{BASE}$ :  $L = 12$ ,  $H = 768$ ,  $A = 12$ . Tổng số tham số: 110 triệu.
- $BERT_{LARGE}$ :  $L = 24$ ,  $H = 1024$ ,  $A = 16$ . Tổng số tham số: 340 triệu.

### Đầu vào và đầu ra của BERT

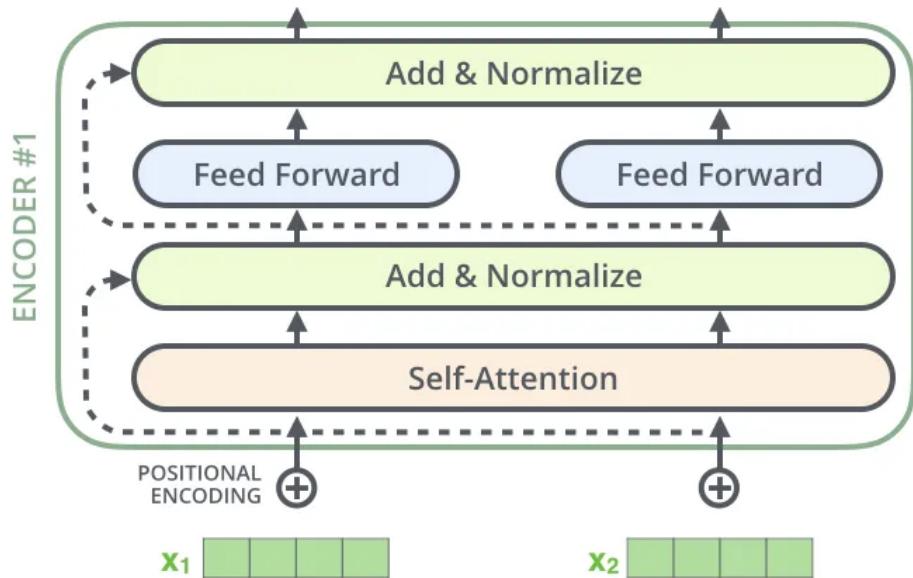


Hình 2.37: Đầu vào của mô hình BERT.

Giống với kiến trúc Transformer, BERT sẽ nhận đầu vào là một chuỗi các token, mỗi token sẽ được biểu diễn dưới dạng một vector có kích thước cố định. Vector embedding này có thể được tạo ra bằng cách sử dụng các phương pháp như Word2Vec, GloVe, hoặc FastText.

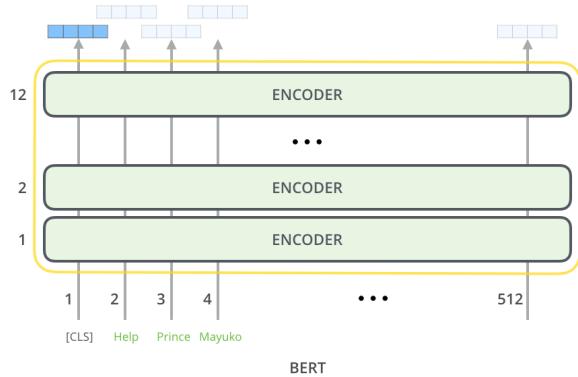
Token đầu vào sẽ được thêm vào một token đặc biệt ở đầu câu [CLS] và token đặc biệt ở giữa các câu [SEP]. Và nếu câu có độ dài ngắn hơn độ dài tối đa của mô hình, thì các vị trí còn lại sẽ được điền vào bằng token đặc biệt [PAD].

Với mỗi vị trí của token đầu vào, đầu ra của mỗi khối Encoder sẽ là một vector biểu diễn của token đó với kích thước  $H$  bằng với kích thước của embedding token đầu vào. Với mô hình BERT-base, kích thước của vector biểu diễn token đầu ra sẽ là  $BERT_{BASE} = 768$ .



Hình 2.38: Đầu ra của mỗi khối encoder trong mô hình BERT.

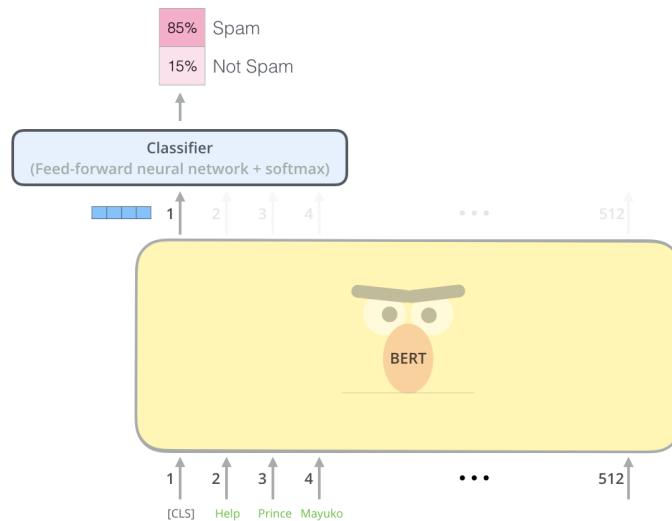
Với việc vector đầu vào và đầu ra có cùng kích thước, các khối Encoder có thể được xếp chồng lên nhau. Mỗi khối Encoder  $l + 1$  sẽ nhận đầu vào từ khối Encoder  $l$  và tạo ra đầu ra cho khối Encoder  $l + 1$ .



Hình 2.39: Đầu ra của mỗi khối Encoder sẽ được làm đầu vào cho khối Encoder tiếp theo trong mô hình BERT.

Đến khối cuối cùng, đầu ra của nó sẽ là biểu diễn của toàn bộ câu văn bản. Để thực hiện các tác vụ cụ thể như phân loại văn bản, trích xuất thông tin, hoặc dịch máy, một tầng kết nối đầy đủ (Fully Connected Layer) sẽ được thêm vào cuối cùng để phân loại hoặc dự đoán kết quả.

Với bài toán phân loại văn bản, ta chỉ cần sử dụng vector biểu diễn của token đặc biệt [CLS] ở đầu câu để thực hiện phân loại như sau:



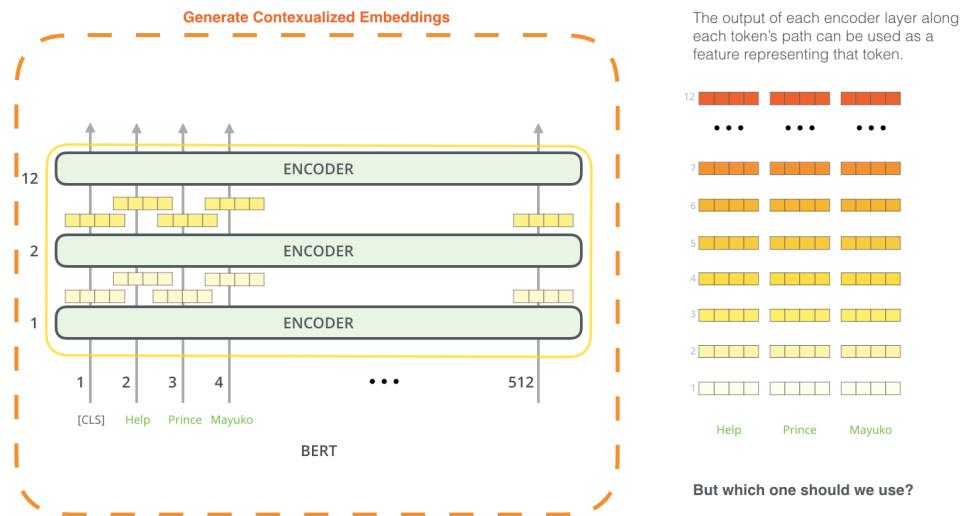
Hình 2.40: Đầu ra của mỗi khối Encoder sẽ được làm đầu vào cho khối Encoder tiếp theo trong mô hình BERT.

Hình 2.40 trình bày việc sử dụng vector đại diện cho [CLS] token ở đầu ra để phân lớp một bài toán có hai nhãn “Spam”, “Not Spam” sử dụng SLP với hàm kích hoạt là Softmax. Nếu chúng ta có nhiều hơn hai nhãn, ví dụ, đối với bài toán có các nhãn “Spam”, “Not Spam”, “Social” và “Promotion”, thì chỉ cần tùy chỉnh số lượng neuron ở đầu ra của SLP

### Trích xuất đặc trưng từ mô hình BERT

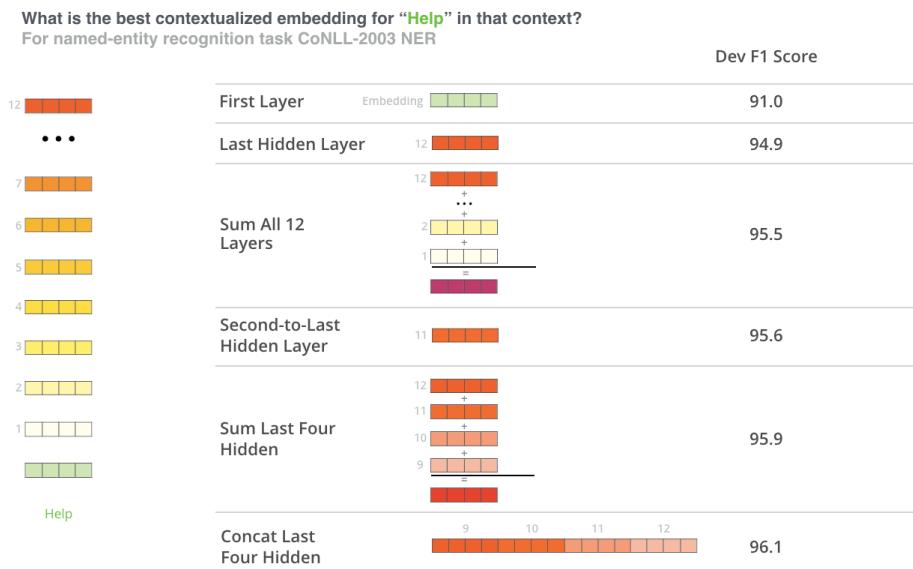
Phương pháp fine-tuning không phải là cách duy nhất để sử dụng BERT, chúng ta có thể sử dụng BERT đã được pre-trained để tạo ra các contextualized word embedding.

Trong quá trình huấn luyện BERT, mỗi từ trong câu đầu vào được mã hóa dưới dạng một vector đặc trưng bằng cách sử dụng đầu ra của các tầng Encoder. Điều này cho phép mỗi từ được biểu diễn như là một vector đặc trưng phụ thuộc vào ngữ cảnh của từ đó trong câu. Các vector đặc trưng này được gọi là các contextualized word embeddings, và chúng có thể được sử dụng để biểu diễn các từ trong các tác vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên khác nhau.



Hình 2.41: Trích xuất đặc trưng sử dụng BERT.

Đầu ra của mỗi tầng Encoder trên đường đi của mỗi từ có thể được sử dụng như một đặc trưng đại diện cho từ đó ???. Vậy đâu là sự lựa chọn tốt nhất để dùng làm contextualized embedding. Ta có thể xem xét sáu lựa chọn bên dưới, với thông số đánh giá là Dev F1-score.



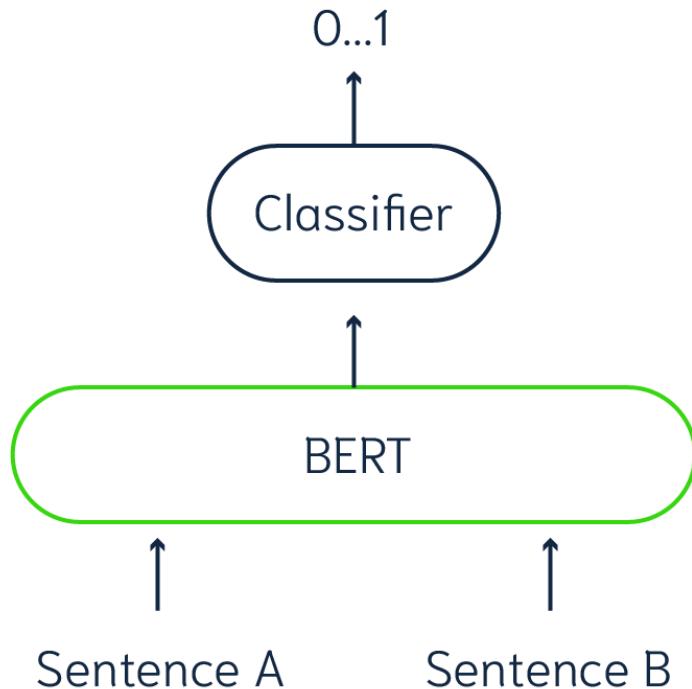
Hình 2.42: Lựa chọn vector embedding từ đặc trưng sử dụng BERT.

Dev F1-score là một chỉ số đánh giá hiệu suất của mô hình trong quá trình đánh giá (validation) trên tập dữ liệu kiểm tra. Nó được tính bằng cách sử dụng công thức F1-score trên tập dữ liệu kiểm tra và được sử dụng để so sánh và đánh giá hiệu suất của các mô hình khác nhau trong cùng một tác vụ. Chỉ số này càng cao thì mô hình càng tốt.

### Sử dụng BERT để so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa

Với đầu ra của mô hình BERT là một ma trận biểu diễn của toàn bộ câu văn bản, chúng ta có thể sử dụng ma trận này để so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu. Ta có thể dựa vào kiến trúc của mô hình Cross-encoder để so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu như sau:

## Cross-Encoder



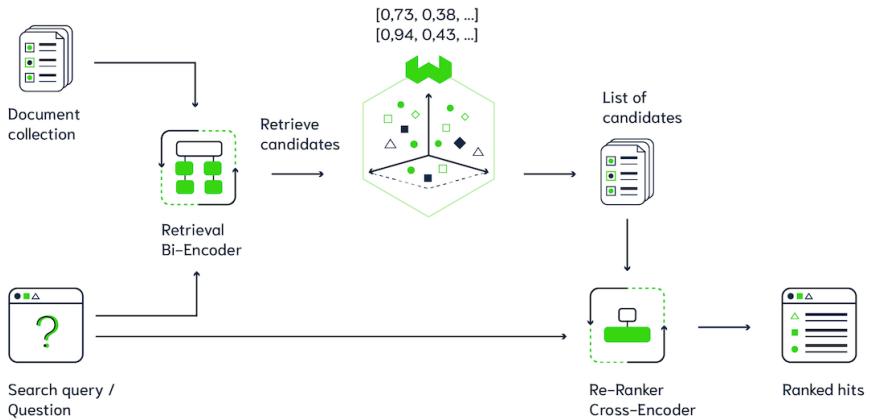
Hình 2.43: So sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu với mô hình BERT.

Trong một tập với  $n$  câu văn bản, ta có thể xét từng cặp câu và cho chúng vào cùng lúc với mô hình Cross-encoder sử dụng BERT. Hai câu văn bản sẽ được nối lại với nhau, và phân cách bằng một token đặc biệt [SEP]. Sau đó, chúng sẽ được đưa vào mô hình BERT để tạo ra biểu diễn của cả hai câu.

Ma trận biểu diễn này của cả hai câu sau đó sẽ được đưa vào một tầng kết nối đầy đủ (Fully Connected Layer) để dự đoán độ tương đồng ngữ nghĩa giữa nó. Tầng Classifier này sẽ trả về nhãn là một giá trị số thực trong khoảng  $[0, 1]$  thể hiện độ tương đồng ngữ nghĩa giữa hai câu.

Đầu vào của tầng Classifier này chỉ cần lấy vector biểu diễn của token đặc biệt [CLS] ở đầu ra của mô hình BERT để thực hiện dự đoán.

Việc xét từng cặp câu với mô hình Cross-encoder này mang lại độ chính xác cao trong việc so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu. Tuy nhiên, trong một hệ thống với rất nhiều câu văn bản, việc xét từng cặp câu sẽ dẫn đến tiêu tốn rất nhiều thời gian và tài nguyên tính toán. Vì vậy, mô hình Cross-encoder chỉ nên đóng vai trò xếp hạng trên một tập nhỏ các câu văn bản. Ta có một ví dụ như sau:



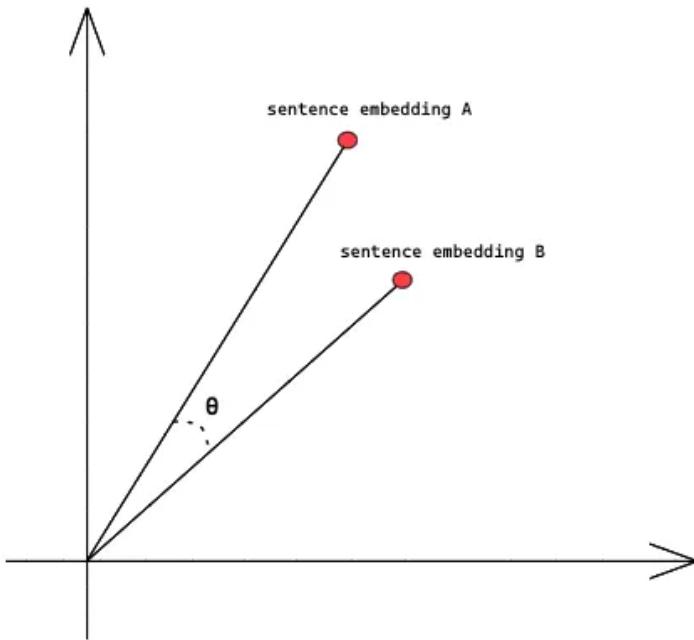
Hình 2.44: So sánh sự tương đồng ngữ nghĩa giữa các câu với mô hình BERT.

### 2.1.7 Độ tương đồng ngữ nghĩa Cosine giữa các embedding

Trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên, một embedding là một biểu diễn vector của một chuỗi, được tạo ra bởi một mô hình học máy. Embedding có thể được tạo ra bằng cách sử dụng các mô hình học máy như Word2Vec, GloVe, FastText, và nhiều mô hình khác. Ngoài ra, với sự phát triển của các mô hình học sâu và kiến trúc transformer, các embedding có thể được tạo ra bằng cách sử dụng khôi encoder các mô hình sử dụng kiến trúc transformer hoặc các mô hình học sâu BERT, GPT, và nhiều mô hình khác.

Để đánh giá độ tương đồng giữa các embedding, chúng ta cần một phương pháp đánh giá độ tương đồng. Một trong những phương pháp đánh giá độ tương đồng giữa các embedding đó là độ tương đồng cosin. Công thức tính độ tương đồng cosin giữa hai embedding  $A$  và  $B$  được tính như sau:

$$\text{similarity}(A, B) = \cos(\theta) = \frac{A \cdot B}{\|A\| \|B\|} \quad (2.5)$$

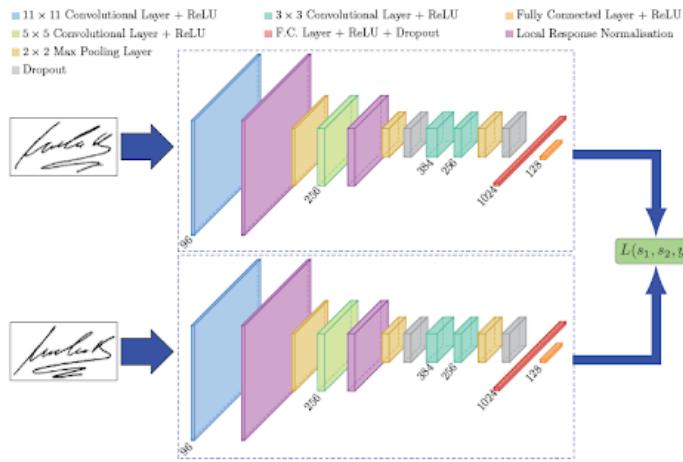


Hình 2.45: Biểu diễn công thức khoảng cách cosine giữa hai vector trên hệ tọa độ 2D.

Một số ưu điểm khi sử dụng độ tương đồng cosine để đánh giá độ tương đồng giữa các embedding:

- KhôngẢnhHưởng bởi Độ Dài:** Một trong những ưu điểm chính của độ tương đồng cosine là nó không bị ảnh hưởng bởi độ dài của vectơ. Bất kể kích thước của các vectơ, chỉ cần hướng của chúng giống nhau, độ tương đồng cosine sẽ là nhỏ nhất khi chúng đối lập và lớn nhất khi chúng trùng hướng.
- Đo Lường Hướng Tương Đồng:** Độ tương đồng cosine tập trung vào hướng của vectơ thay vì giá trị tuyệt đối. Điều này làm cho nó thích hợp cho các tác vụ như phân loại văn bản, xác định chủ đề, và tìm kiếm tương đồng ngữ cảnh.
- Hiệu Quả Cho Dữ Liệu Nhiều Chiều:** Trong không gian chiều cao, nơi mỗi chiều biểu diễn một đặc trưng khác nhau, độ tương đồng cosine thường hiệu quả hơn so với các phương pháp đo tương đồng khác. Điều này giúp giảm hiệu ứng "hiệu ứng chiều cao" khi sử dụng các phương pháp dựa trên khoảng cách Euclidean.

### 2.1.8 Siamese Networks



Hình 2.46: Siamese Networks[8]

Mạng Siamese là một kiến trúc mạng nơ-ron đặc biệt được thiết kế để xác định mức độ tương đồng giữa hai đối tượng hoặc hai đầu vào. Đặc điểm chính của mạng Siamese là sử dụng hai nhánh đồng nhất (tương tự nhau) chia sẻ trọng số, mỗi nhánh xử lý một đầu vào khác nhau. Mục tiêu của mạng Siamese là học cách biểu diễn và so sánh đặc trưng giữa các cặp đối tượng.

Mạng Siamese thường được sử dụng trong các nhiệm vụ như nhận dạng khuôn mặt, phân loại văn bản, hay tìm kiếm hình ảnh, văn bản tương đồng. Để đạt được mục tiêu này, mạng Siamese thực hiện các bước cơ bản như sau:

- **Trích Xuất Đặc Trưng:** Mỗi nhánh của mạng Siamese nhận một đầu vào và trích xuất đặc trưng từ đối tượng đó bằng cách sử dụng các lớp tích chập và lớp pooling.
- **So Sánh Đặc Trưng:** Các đặc trưng được trích xuất từ cả hai nhánh sau đó được so sánh để đo lường mức độ tương đồng giữa chúng. Thông thường, một hàm khoảng cách như Euclidean hoặc độ tương đồng cosine được sử dụng để đo lường khoảng cách giữa hai vecto đặc trưng.
- **Huấn Luyện và Tối Ưu Hóa:** Mạng Siamese được huấn luyện bằng cách sử dụng các cặp dữ liệu huấn luyện được gán nhãn với thông tin về mức độ tương đồng. Mục tiêu là tối ưu hóa mô hình để đặc trưng của các cặp giống nhau gần nhau và của các cặp khác nhau xa nhau.

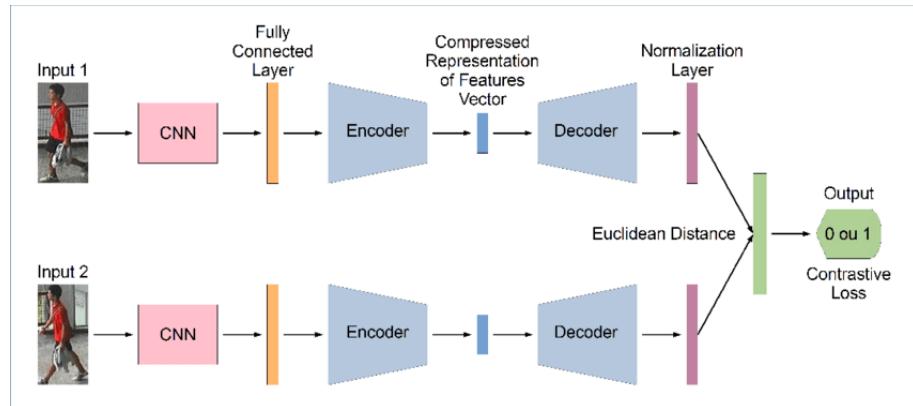
Mạng SNN tập trung vào việc cải thiện embedding sao cho các lớp giống nhau sẽ nằm gần nhau hơn. Với việc phải bình phương số lượng dữ liệu để tạo ra các cặp so sánh, việc huấn luyện nó sẽ mất thời gian hơn là phân lớp thông thường. Chi tiết cách huấn luyện mạng SNN như sau:

1. **Xây dựng kiến trúc mạng** Đầu tiên, chúng ta cần xác định kiến trúc của mạng nơ-ron SNN bao gồm các lớp nơ-ron và kết nối giữa chúng. Sau đó, chọn hàm loss phù hợp để đo lường sự chênh lệch giữa dự đoán và giá trị thực tế, cùng với một optimizer để cập nhật các trọng số của mạng.

2. **Đưa dữ liệu vào cặp mạng** Tiếp theo, chúng ta cần đưa dữ liệu vào mạng SNN. Dữ liệu này thường được chia thành các cặp, mỗi cặp gồm hai phần tử tương ứng với dữ liệu đầu vào và đầu ra mong muốn.
3. **Tính toán lỗi** Dựa trên đầu ra của mạng cho cả hai dữ liệu đầu vào, chúng ta tính toán lỗi bằng cách so sánh dự đoán với giá trị thực tế. Lỗi này thường được tính bằng hàm loss đã chọn ở bước đầu tiên.

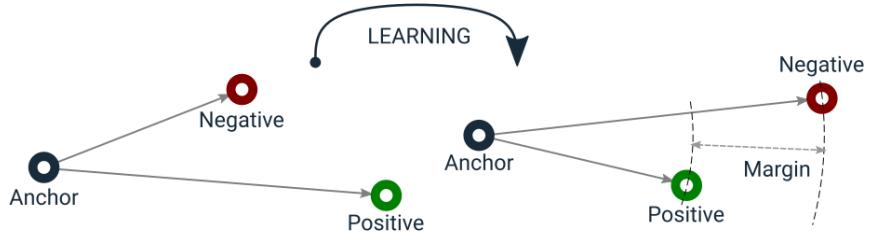
Một số hàm lỗi phổ biến được sử dụng để đo lường sự chênh lệch giữa hai câu (hoặc văn bản) trong kiến trúc mạng Siamese có thể kể đến như sau:

- **Hinge Loss:** Hàm mất mát này thường được sử dụng trong các bài toán học có giám sát, đo lường khoảng cách giữa các vector nhúng của các cặp câu. Mục tiêu là tối thiểu hóa khoảng cách giữa các câu cùng loại và tối đa hóa khoảng cách giữa các cặp câu không cùng loại.
- **Constrative loss** Hàm mất mát này đo lường sự tương đồng giữa các cặp câu bằng cách đo khoảng cách giữa các vector nhúng và áp dụng ngưỡng để xác định xem các câu là giống nhau hay khác biệt. Các cặp câu chỉ có thể có hai nhãn là **0 và 1** để quyết định hai câu hoặc văn bản có tương đồng hay không.



Hình 2.47: Một ví dụ áp dụng mạng Siamese với mô hình Convolutional Neural Network (CNN) và Constrative Loss

- **Triplet loss** Triplet loss sử dụng ba câu trong mỗi lần huấn luyện: câu anchor, câu dương (positive), và câu âm (negative). Mục tiêu là tối thiểu hóa khoảng cách giữa câu anchor và câu dương, đồng thời tối đa hóa khoảng cách giữa câu anchor và câu âm một lượng nhất định. Triplet loss thường được sử dụng khi có sẵn dữ liệu nhãn câu tương đồng và không tương đồng.



Hình 2.48: Minh họa hàm mất mát Contrastive Loss

- **Cosine similarity loss** Hàm mất mát này đo lường sự tương đồng giữa các cặp câu bằng cách sử dụng cosine similarity giữa các vector nhúng của chúng. Mục tiêu là tối đa hóa cosine similarity giữa các cặp câu giống nhau và tối thiểu hóa cosine similarity giữa các cặp câu không giống nhau. Khác biệt chính giữa cosine similarity loss và các hàm lỗi khác là cách đo đặc sự tương đồng dựa trên góc giữa hai vector nhúng, thay vì khoảng cách Euclidean.
4. **Lan truyền ngược** Sau khi tính được lỗi, chúng ta sử dụng phương pháp lan truyền ngược để tính toán đạo hàm của lỗi theo các trọng số của mạng. Điều này giúp chúng ta biết được hướng và mức độ điều chỉnh các trọng số để giảm thiểu lỗi.
  5. **Cập nhật trọng số** Cuối cùng, sử dụng optimizer đã chọn để cập nhật các trọng số của mạng dựa trên đạo hàm tính được từ lan truyền ngược. Quá trình này được lặp lại cho đến khi đạt được điều kiện dừng hoặc số lượng vòng lặp quy định.

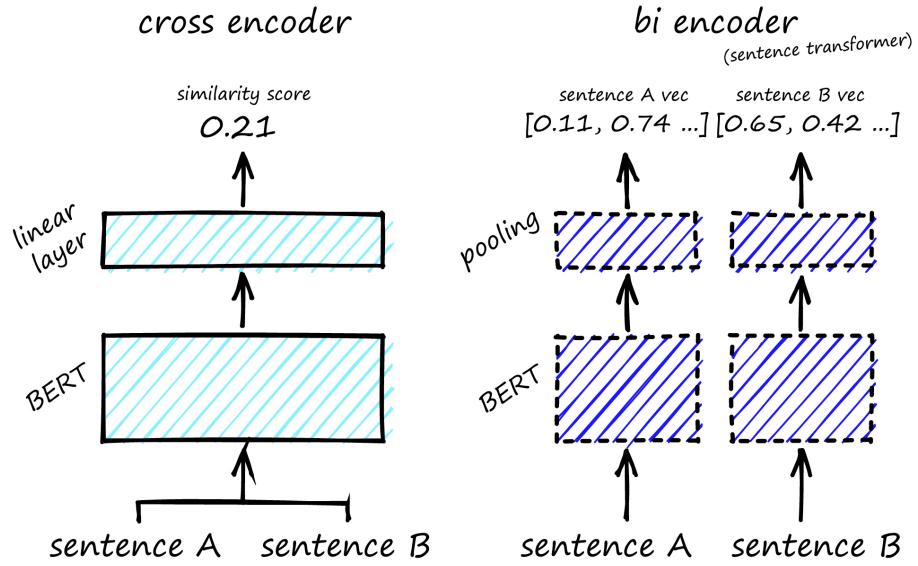
## 2.1.9 Mô hình SBERT

### Tổng quan kiến trúc các mô hình SBERT

SBERT, hay Sentence-BERT, là một tiền bộ quan trọng trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) và biểu diễn văn bản. Được phát triển dựa trên ý tưởng của BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers), SBERT tập trung vào việc tối ưu hóa biểu diễn cho các câu trong văn bản.

Với nhược điểm về thời gian so sánh giữa các cặp câu của BERT, phương pháp phổ biến để giải quyết các vấn đề nhóm và tìm kiếm ý nghĩa là ánh xạ mỗi câu vào không gian vectơ sao cho các câu có ý nghĩa tương tự sẽ gần nhau. Các nhà nghiên cứu đã bắt đầu đưa từng câu vào BERT và rút trích các vectơ nhúng cố định cho câu đó. Phương pháp phổ biến nhất là lấy trung bình của lớp đầu ra của BERT (được biết đến là nhúng BERT) hoặc bằng cách sử dụng đầu ra của ký tự đầu tiên (ký tự [CLS]). Nhưng thực nghiệm cho rằng, phương pháp này tạo ra các vectơ nhúng câu khá kém, thường xấp xỉ hoặc kém hơn so với việc lấy trung bình vectơ nhúng GloVe.

Sentence-BERT (SBERT), một phiên bản chỉnh sửa của mạng BERT sử dụng mô hình siamese và triplet với khả năng tạo ra nhúng câu mang ý nghĩa ngữ nghĩa. Điều này cho phép BERT được sử dụng cho một số nhiệm vụ mới, mà cho đến nay chưa áp dụng được cho BERT. Các nhiệm vụ này bao gồm so sánh ý nghĩa ngữ cảnh quy mô lớn, phân nhóm, và truy xuất thông tin thông qua tìm kiếm ý nghĩa ngữ.



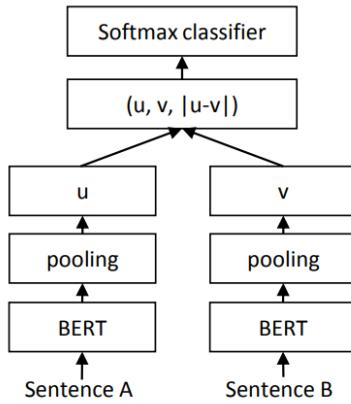
Hình 2.49: Sự khác biệt giữa cách tiếp cận của mô hình BERT và SBERT trong bài toán so sánh sự tương đồng ngữ nghĩa

SBERT thêm vào một tầng pooling cho tầng output của BERT để lấy ra được một embedding vector size cố định cho câu đó. Đã thử nghiệm trên cả 3 cách pooling và chọn phương thức MEAN Pooling:

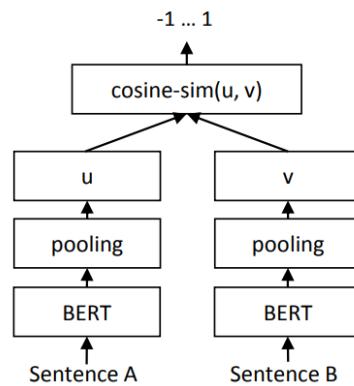
- Sử dụng output của CLS token.
- Sử dụng MEAN pooling.
- Sử dụng MAX pooling.

### Finetune từ BERT, RoBERTa

Và để fine-tune lại các mô hình BERT và RoBERTa, SBERT sử dụng kiến trúc siamese và triplet network. Trong quá trình fine-tuning sẽ cập nhật trọng số sao cho các vector embedding đầu ra có ngữ nghĩa và có thể được so sánh bằng cosine similarity.



Hình 2.50: SBERT fine-tuned lại BERT sử dụng hàm đánh giá là Softmax Classifier (1)



Hình 2.51: SBERT fine-tuned lại BERT sử dụng hàm đánh giá là Cosine Similarity (2)

Trong quá trình fine-tuning, SBERT đã thử nghiệm với 2 hàm đánh giá khác nhau là Softmax Classifier và Cosine Similarity:

- Classification:

- + Nối embedding của  $u$ ,  $v$  và phép tính element-wise  $|u - v|$ .
- + Nhân với trọng số  $W_t \in \mathbb{R}^{3n \times k}$ , và cho kết quả đi qua hàm softmax:

$$o = \text{softmax}(W_t(u, v, |u - v|)) \quad (2.6)$$

- Regression: Sử dụng cosine similarity để tính độ tương đồng giữa  $u$  và  $v$ , Sau đó dùng hàm loss là MSE (Mean Square Error) để tính độ lỗi.

Huấn luyện SBERT được diễn ra trên sự kết hợp của các tập dữ liệu SNLI **snli:emnlp2015** (Bowman et al., 2015) và Multi-Genre NLI **N18-1101** (Williams et al., 2018). SNLI là một bộ

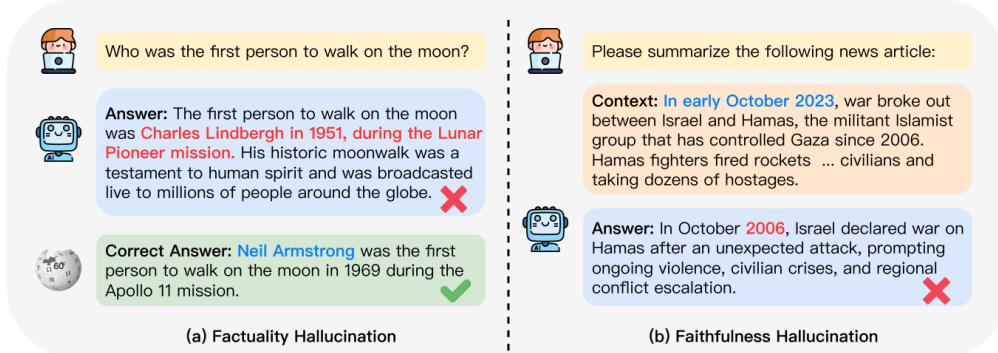
sưu tập gồm **570,000** cặp câu được chú thích với các nhãn "contradiction"(mâu thuẫn), "entailment"(hỗ trợ), và "neutral"(trung lập). MultiNLI chứa **430,000** cặp câu và bao gồm nhiều thể loại văn bản nói và viết khác nhau. Tinh chỉnh SBERT với một hàm mục tiêu là **Classification Softmax 3 chiều** trong một epoch. Sử dụng **batch size là 16**, tối ưu hóa Adam với tốc độ học **2e-5**, và tăng tốc độ học tuyển tính trên 10% dữ liệu huấn luyện. Chiến lược pooling sử dụng là "**MEAN**" (trung bình).

### 2.1.10 Phương pháp RAG

#### Thực trạng của các mô hình ngôn ngữ

Với sự phát triển bùng nổ của các mô hình ngôn ngữ lớn hiện nay đã mở đường cho những tiến bộ vượt bậc trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên cũng như đẩy mạnh việc ứng dụng AI tạo sinh vào cuộc sống.

Tuy nhiên, những mô hình mạnh mẽ này cũng đi kèm với một số thách thức cần phải giải quyết. Một trong những vấn đề lớn là hiện tượng "hallucination ảo giác", tức việc LLM tạo ra các thông tin không chính xác, không đúng sự thật hoặc không được hỗ trợ bởi dữ liệu có sẵn. Hiện tượng này rất nguy hiểm bởi nó có thể dẫn đến việc cung cấp các thông tin sai lệch gây hậu quả nghiêm trọng và làm giảm độ tin cậy của các hệ thống dựa trên AI.



Hình 2.52: Định nghĩa về vấn đề "hallucination" ở LLMs.

Hallucination [9] theo bài báo "*A Survey on Hallucination in Large Language Models: Principles, Taxonomy, Challenges, and Open Questions*" sẽ chia làm 2 loại: Ảo giác sự thật (Factuality Hallucination) và Ảo giác tính trung thực (Faithfulness Hallucination).

Ảo giác sự thật (Factuality Hallucination) thể hiện khi thông tin cung cấp từ LLM có sự sai lệch so với thông tin đã được xác nhận trong thế giới thực, những thông tin này được coi như là một sự không nhất quán với sự thật hoặc là sự ngụy tạo do mô hình ngôn ngữ.

Còn với Ảo giác tính trung thực (Faithfulness Hallucination) để cập đến sự chênh lệch của nội dung được tạo ra so với hướng dẫn của người dùng hoặc bối cảnh được cung cấp bởi đầu vào, cũng như tính nhất quán trong nội dung được tạo ra.

Ví dụ, như trong Hình 2.12(a) thể hiện Ảo giác sự thật (Factuality Hallucination), khi được hỏi về người đầu tiên đi bộ trên mặt trăng, mô hình có thể khẳng định rằng đó là Charles Lindbergh vào năm 1951. Trong khi sự thật là Neil Armstrong là người đầu tiên đi bộ trên mặt trăng vào năm 1969 trong chuyến bay Apollo 11.

Ngược lại, như minh họa trong Hình 1(b) thể hiện ảo giác tính trung thực (Faithfulness Hallucination), khi được yêu cầu tóm tắt một bài báo, mô hình đã không chính xác về ngày diễn ra xung đột giữa Israel và Hamas từ tháng 10 năm 2023 thành tháng 10 năm 2006.

Một vấn đề khác với các LLM, chính là kiến thức bị lỗi thời. Ví dụ như dữ liệu đào tạo của ChatGPT 3.5 bị đóng băng ở thời điểm tháng 1/2022. Nếu hỏi ChatGPT về một sự kiện gì đó vào 2023, tình hình thời tiết, chính sách mới, vv. thì nó sẽ không trả lời được một thông tin chính xác.

**You**

cung cấp thông tin về java phiên bản 21

**ChatGPT**

Đến thời điểm kiến thức cuối cùng của tôi vào tháng 1 năm 2022, Java đã phát triển và cập nhật liên tục. Tính đến thời điểm đó, phiên bản chính thức mới nhất là Java 17, được phát hành vào tháng 9 năm 2021.

Tuy nhiên, không có thông tin về Java 21 trong kiến thức của tôi, vì vậy tôi không thể cung cấp thông tin chi tiết về các tính năng cụ thể của phiên bản đó hoặc các thay đổi quan trọng.

Hình 2.53: Đặt một câu hỏi nằm ngoài thời gian kiến thức huấn luyện của ChatGPT 3.5.

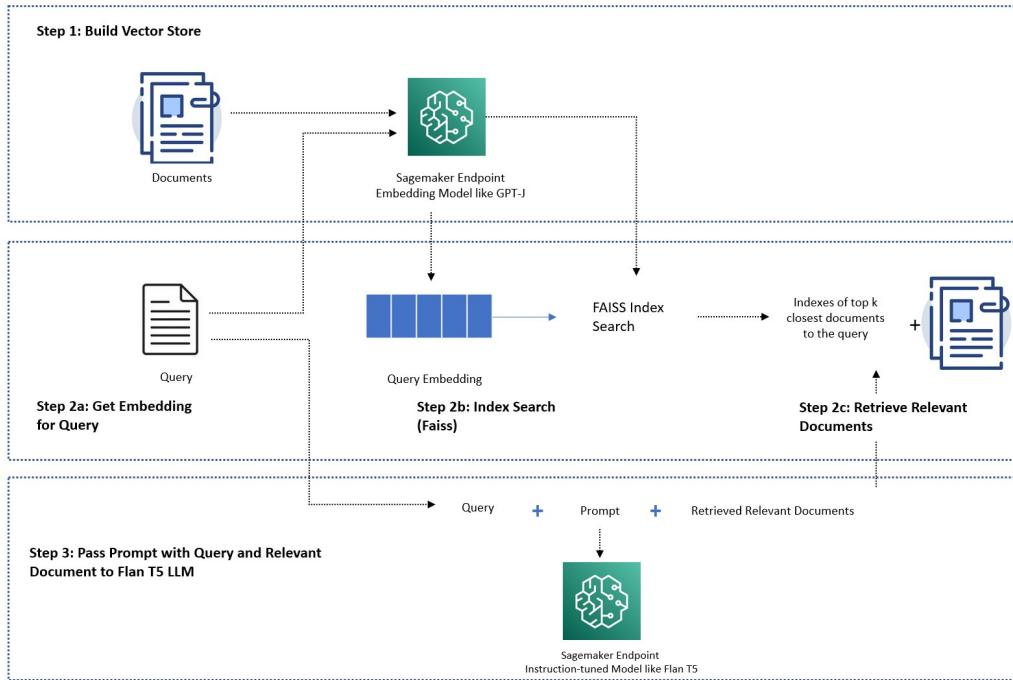
Ngoài ra, các LLM được huấn luyện cho các nhiệm vụ tổng quát, (generalized tasks), nghĩa là nó sẽ không biết dữ liệu riêng tư của cá nhân hay tổ chức nào đó, cũng như thiếu các kiến thức ngành chuyên sâu hoặc thông tin về một đối tượng rất cụ thể nào đó (ví dụ sản phẩm mới ABC của một công ty XYZ).

Một hạn chế khác cũng vô cùng quan trọng, chính là việc các LLM hoạt động như một hộp đen: nghĩa là không thể biết được LLM đã sử dụng những nguồn thông tin nào để đưa ra được câu trả lời. Điều này sẽ gây ra khó khăn trong việc quản lý kiến thức của LLM, hạn chế những nguồn thông tin sai lệch hoặc không phù hợp.

**Định Nghĩa**

Phương pháp RAG là một phương pháp kết hợp giữa phương pháp truy vấn kết hợp và phương pháp sinh câu trả lời. Phương pháp RAG [10] này được giới thiệu lần đầu bởi các nhà nghiên cứu của Meta AI để giải quyết các nhiệm vụ yêu cầu nhiều kiến thức. Nó là thành phần kết hợp giữa thành phần truy xuất thông tin (Retrieval) và một mô hình tạo sinh văn bản (Generation).

Trong quá trình hoạt động, một hệ thống RAG thường sử dụng một bộ truy xuất thông tin (retriever) để lấy các ngữ cảnh (context) liên quan đến câu hỏi hoặc yêu cầu của người dùng từ nguồn dữ liệu ngoại vi, chẳng hạn như một tập hợp các văn bản hoặc trang web. Sau đó, thông tin này được sử dụng như một phần của đầu vào cho một mô hình sinh tự nhiên như GPT để tạo ra câu trả lời hoặc văn bản mới.

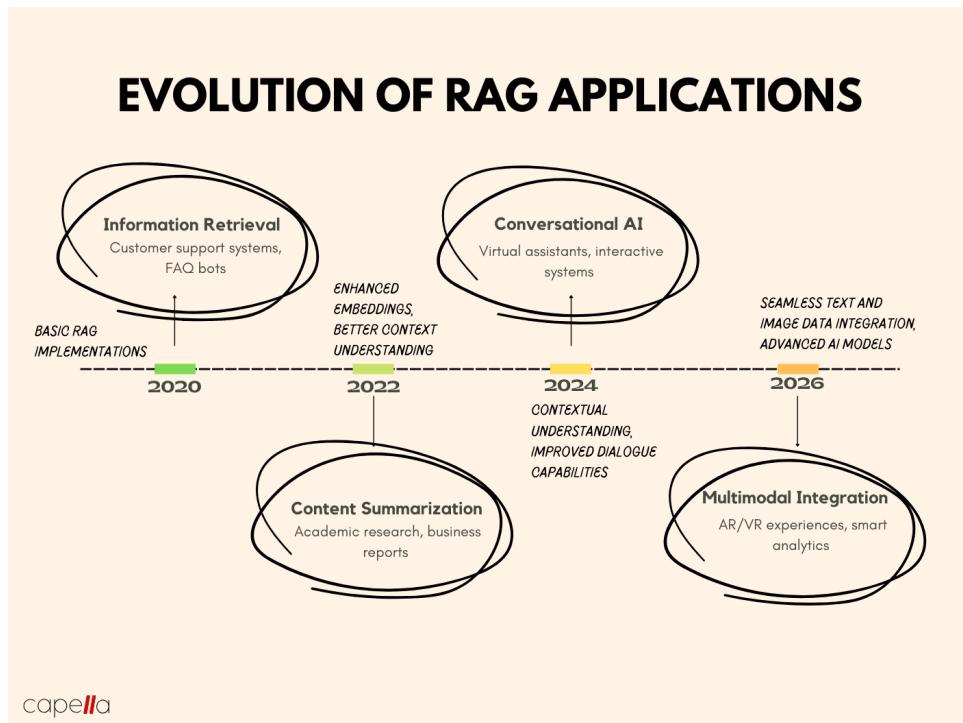


Hình 2.54: Quá trình thực hiện phương pháp RAG.

Phương pháp RAG ra đời để giải quyết cho việc ảo giác (hallucination) của các mô hình ngôn ngữ lớn. Ý tưởng của phương pháp chính là kết hợp một phương pháp truy vấn để tìm ra được các ngữ cảnh (context) có liên quan cho câu hỏi của người dùng. Sau đó sử dụng chính ngữ cảnh này để yêu cầu (prompt) cho các mô hình ngôn ngữ lớn mạnh mẽ như GPT, Llama2, Gemini,...

Bằng cách này, phương pháp RAG có thể giải quyết được một số hạn chế của LLM. Đầu tiên, nó đã giúp cho LLM có được những kiến thức mới hoặc những tri thức chuyên sâu về một tác vụ cụ thể nào đó. Những kiến thức có thể đã không được sử dụng để huấn luyện cho LLM đó.

Kế tiếp, phương pháp RAG này giúp kiểm soát được những thông tin mà LLM sẽ trả lời, biết được nguồn thông tin mà mô hình ngôn ngữ sẽ sử dụng để sinh từ. Nhờ đó, hệ thống sẽ có được khả năng kiểm soát cao hơn với câu trả lời được sinh ra từ các LLM.

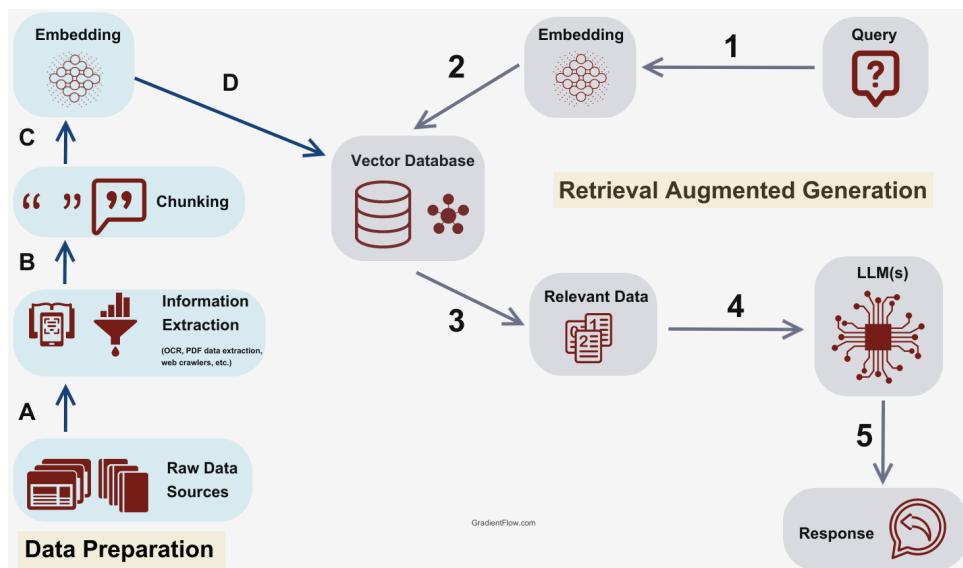


Hình 2.55: Sự phát triển và xu hướng của kỹ thuật RAG.

Áp dụng Retrieval-Augmented Generation, ta sẽ giải quyết được nhiều bài toán trên tập dữ liệu riêng tư hoặc tập dữ liệu chuyên môn, mà không cần huấn luyện hay finetune lại mô hình trên một tập dữ liệu cho tác vụ này. Phương pháp RAG sẽ giúp có được sự kiểm soát cao hơn đối với mô hình, khi mà kiến thức của chúng dựa trên những thông tin được truyền vào prompt.

### Phân đoạn dữ liệu (chunking)

Bước đầu tiên trong việc xây dựng một hệ thống hỏi đáp dựa trên phương pháp RAG chính là việc tiền xử lý và phân đoạn (dữ liệu):



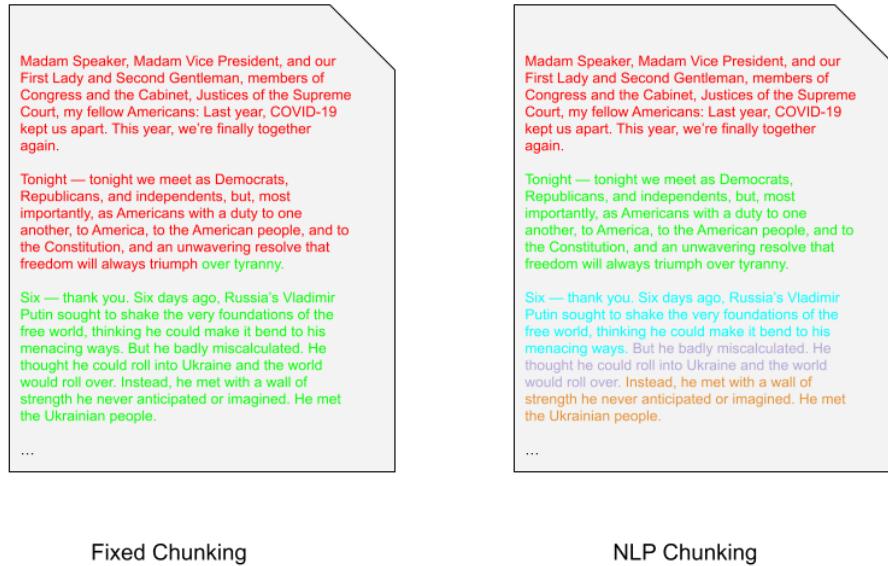
Hình 2.56: Tiền xử lý và phân đoạn dữ liệu trong hệ thống sử dụng RAG.

Như ảnh 2.56 minh họa, bước phân đoạn dữ liệu hay chunking sẽ được thực hiện sau khi tập dữ liệu thô, không cấu trúc của chúng ta đã được tiền xử lý về dạng văn bản. Tập dữ liệu thô này tốt nhất cũng cần phải được trích xuất thông tin cốt lõi, loại bỏ những thông tin nhiều và không liên quan để hỗ trợ cho quá trình Chunking và khâu Retrieval nói chung.

Phân đoạn dữ liệu hay chunking chính là quá trình phân tách các văn bản thông tin của hệ thống hỏi đáp thành các đoạn thông tin nhỏ hơn. Các chunk thông tin cần phải đảm bảo:

- **Đủ thông tin:** Mỗi chunk thông tin cần chứa đủ thông tin để trả lời cho một câu hỏi hoặc một yêu cầu của người dùng.
- **Độ dài phù hợp:** Các chunk thông tin cần chứa đủ thông tin và đồng thời cũng cần có một ngưỡng giới hạn độ dài. Vì các chunk thông tin sẽ được sử dụng như là ngữ cảnh cho mô hình sinh câu trả lời, nên cần phải có độ dài phù hợp với context window của mô hình.
- **Không trùng lặp:** Các chunk thông tin không được chứa thông tin trùng lặp với các chunk khác.
- **Dễ hiểu:** Các chunk thông tin cần phải dễ hiểu, dễ đọc, ý nghĩa rõ ràng có thể dễ tìm kiếm.

Mục tiêu của việc chunking thông tin là để cắt thông tin ra thành các phần nhỏ và mang ý nghĩa để có thể lưu và truy vấn một cách hiệu quả. Việc này giúp cho bộ phận truy xuất thông tin (retriever) có thể tìm kiếm thông tin một cách nhanh chóng và chính xác hơn dựa vào câu hỏi được đặt ra. Với việc đưa một số chunk thông tin nhỏ và cho LLM chi phí sẽ được giảm đáng kể thay vì phải đưa cả văn bản vào.



Hình 2.57: Một ví dụ về chunking một bài viết trong hệ thống sử dụng RAG.

Về cách để phân đoạn hay chunking dữ liệu, ta sẽ có một số cách tiếp cận và chiến thuật khác nhau. Tùy theo yêu cầu của dữ liệu và bài toán, ta sẽ chọn chiến thuật chunking phù hợp và tối ưu nhất.

#### Recursive Character Chunking

Ý tưởng chính của phương pháp này là phân đoạn dữ liệu dựa trên các ký tự (character) của văn bản. Dựa vào số chunk size đặt trước, các chunk sẽ được phân tách sao cho mỗi chunk sẽ chứa một số ký tự nhất định. Tuy nhiên, ngoài tham số chunk size được quyết định trước, cũng có một vài điều kiện khi phân tách chunk ở cách thức này. Chẳng hạn như không ngắt ngang một từ, mỗi chunk phải đảm bảo một độ dài tối thiểu nào đó.

Với chunk size = 100, ta sẽ phân đoạn một văn bản thành các chunk như sau:

Dive into the joy of chunking, where each piece is a puzzle of its own. As you assemble them, a mosaic of understanding takes shape. This engaging mental exercise sparks creativity and hones analytical skills. It's like solving a puzzle, finding satisfaction in each arrangement. Approach chunking with curiosity and a playful spirit. Let it be an intellectual playground, making the process not only enjoyable but deeply satisfying. Happy chunking!

Hình 2.58: Một ví dụ cho Recursive Character Chunking.

#### Document Specific Chunking

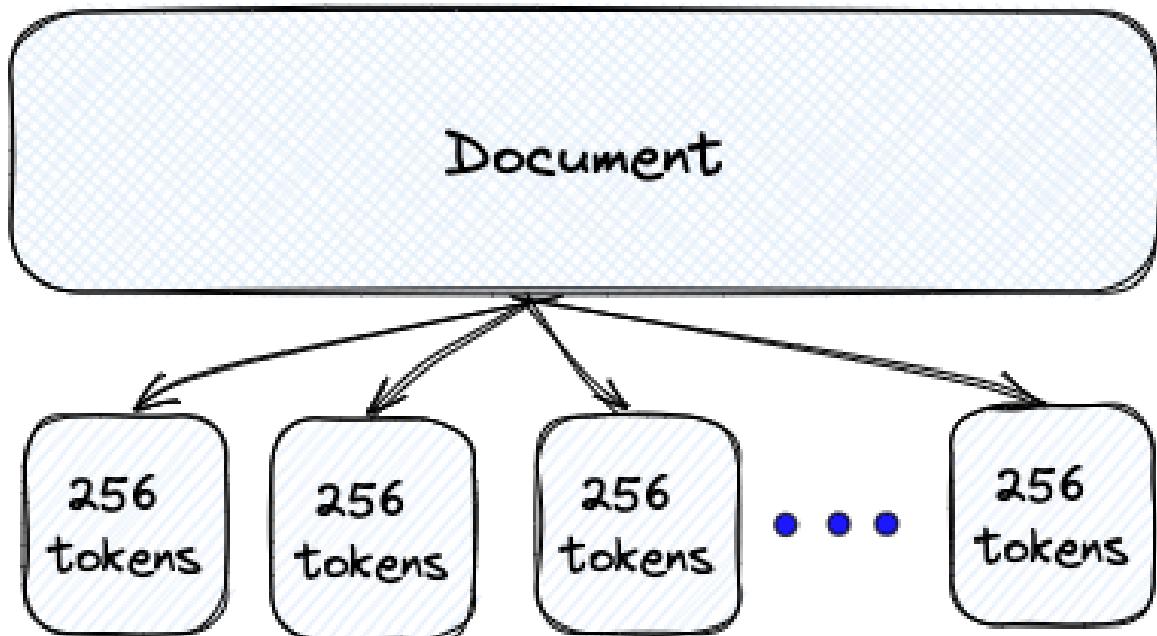
Với cách phân đoạn Document Specific Chunking, mục tiêu của cách tiếp cận là giữ nguyên và phân đoạn văn bản theo cấu trúc của văn bản đó. Vì vậy, cách tiếp cận này không yêu cầu định nghĩa trước kích thước mỗi chunk, mà nó sẽ dựa vào cấu trúc của văn bản để tiến hành. Cách tiếp cận này sẽ cố gắng giữ ý nghĩa cấu trúc văn bản của tác giả văn bản, nhờ vậy các chunk sẽ được đúng và đủ ý.

```
# Unraveling the Joy of Chunking: A Puzzle of Delight Dive into the joy of **chunking**, where each piece is a *puzzle* of its own. As you `assemble` them, a mosaic of understanding takes shape. This engaging mental exercise sparks creativity and honed analytical skills, turning your mind into a playground of discovery. Chunking is not just a task; it's an intellectual adventure, a series of small victories that culminate in a deep sense of accomplishment. Approach chunking with curiosity and a playful spirit. Experiment with different strategies:- **Character Chunking**: Divide the text based on a fixed number of characters.- **Document Specific Chunking**: Respect the document's structure for a coherent breakdown.- **Semantic Chunking**: Group chunks based on semantic relationships for meaningful insights.- **Agent Chunking**: Imagine having an assistant navigate and chunk the information for you. Let chunking be an _intellectual playground_, making the process not only enjoyable but deeply satisfying. Happy chunking! 🌟
```

Hình 2.59: Một ví dụ cho Document Specific Chunking.

### Token-based Chunking

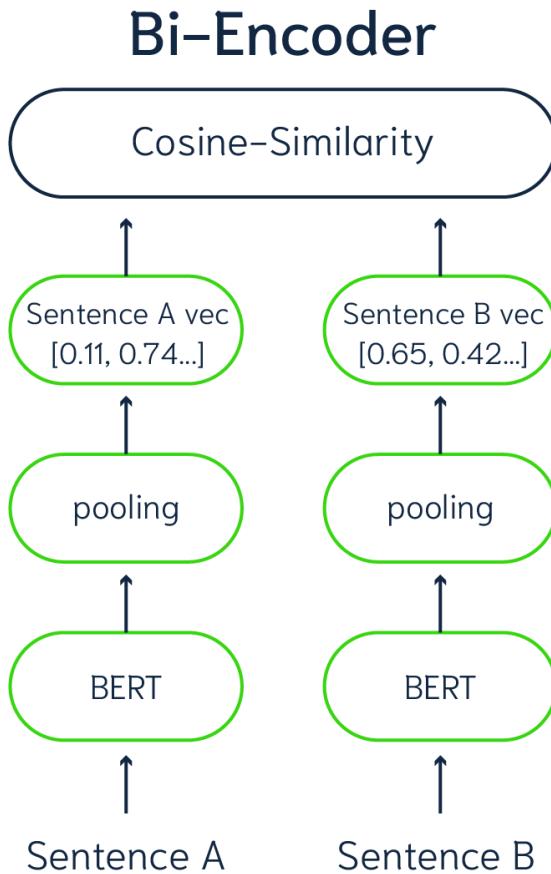
Mỗi mô hình ngôn ngữ đều có một tokenizer với kích thước là cố định và đầu vào không nên vượt quá giới hạn đó. Mục tiêu của phương pháp chunking này. Cách chunking này sẽ có nguyên lý hoạt động giống với Recursive Character Chunking, tuy nhiên nó được bổ sung thêm điều kiện để đảm bảo độ dài phù hợp cho mô hình ngôn ngữ đang sử dụng.



Hình 2.60: Một ví dụ cho Token-based Chunking.

### Truy vấn thông tin ở bộ Retriever

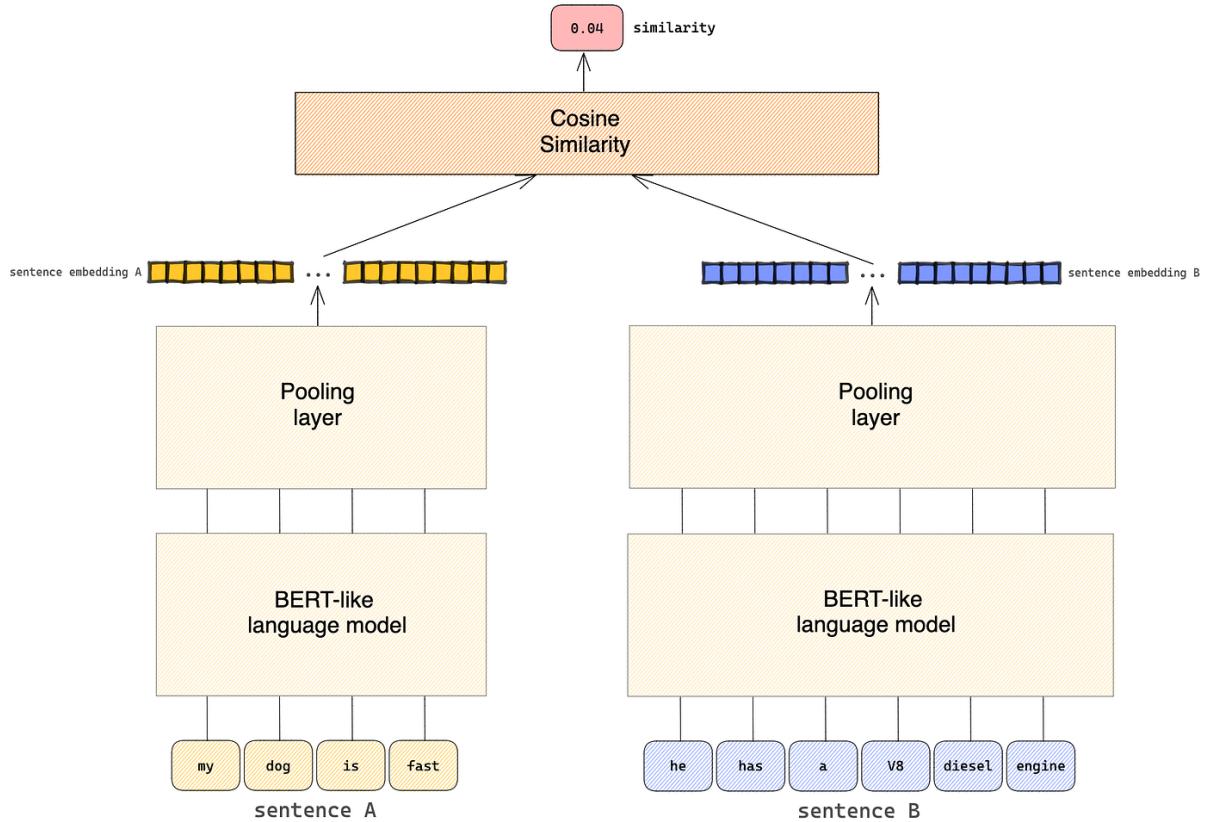
Thông tin sau khi đã được phân đoạn sẽ được lưu trữ và quản lý trong bộ truy xuất thông tin (retriever). Để lưu trữ được các chunk thông tin, ta cần sử dụng một mô hình Bi-encoder để nhúng văn bản thành một dạng vector số như sau:



Hình 2.61: Nhúng văn bản với Bi-encoder.

Tùy thuộc vào kiến trúc của mô hình, ta sẽ thu được một vector ngữ nghĩa đặc với một số chiều cố định. Với mô hình Vietnamese SBERT, số chiều của vector đầu ra sẽ là  $d_{SBERT} = 768$ . Những vector này đại diện cho ngữ nghĩa của các chunk thông tin và sẽ được sử dụng để tìm kiếm thông tin phù hợp với câu hỏi của người dùng.

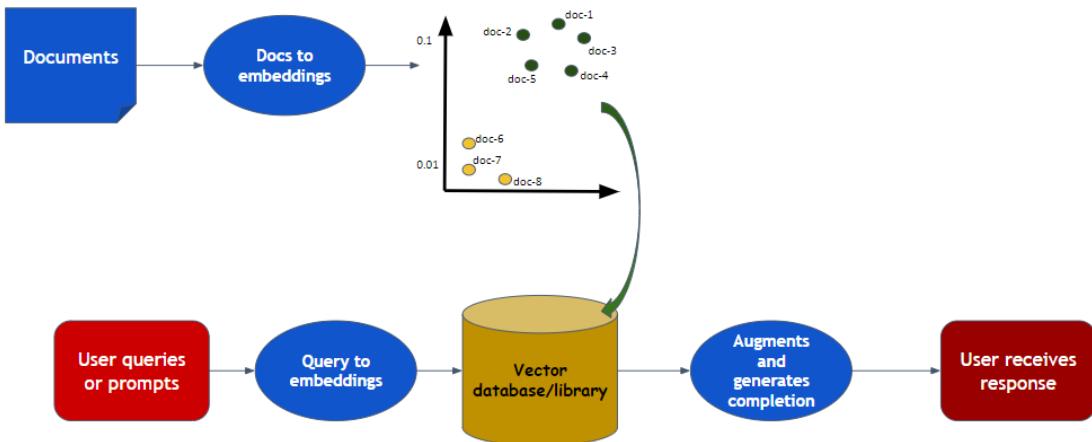
Với các mô hình Bi-encoders này, kiến trúc của nó sẽ bao gồm một tầng BERT để nhúng văn bản và một tầng Pooling để lấy ra được một vector nhúng với chiều dài cố định. Cụ thể khi nhận đầu vào là một chuỗi văn bản, mô hình sẽ hoạt động như sau:



Hình 2.62: Đầu vào và đầu ra của các mô hình Bi-encoder.

Như ảnh 2.62 đã ví dụ, khi nhận đầu vào là một câu "*my dog is fast*", tầng BERT sẽ tạo ra một ma trận embedding có kích thước là  $4 \times 768$  (trong phiên bản BERT base), hoặc  $4 \times 1024$  (trong phiên bản BERT large). Sau đó biểu diễn ngữ nghĩa sẽ được đưa qua tầng Pooling để tạo thành một vector đặc với số chiều cố định.

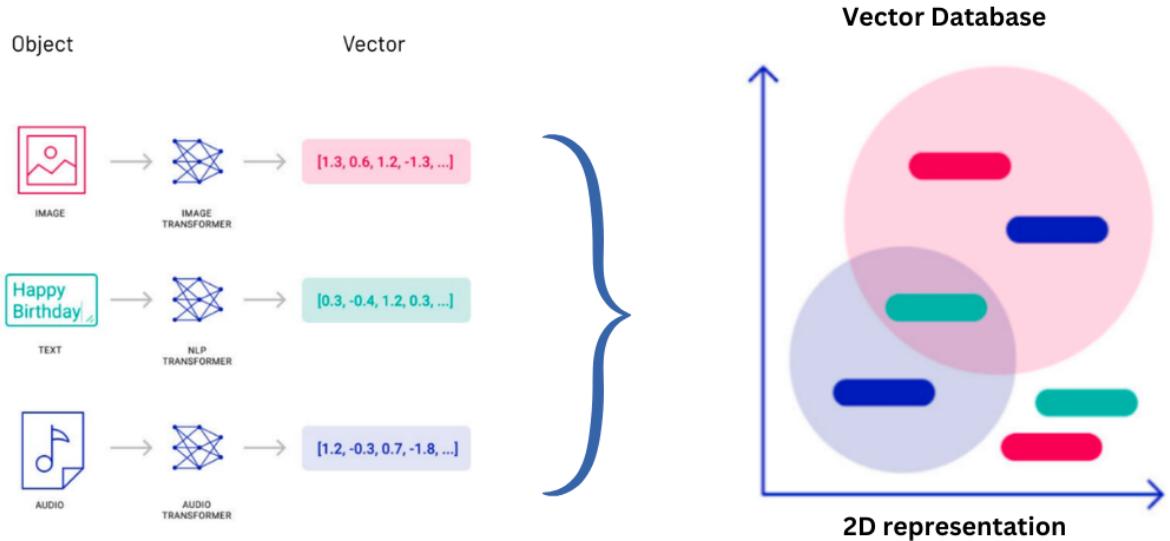
Hai vector này sẽ được lưu lại và có thể so sánh sự tương đồng bằng hàm cosine similarity. Nhờ đó ta có được một cách để truy vấn nhanh các văn bản tương đồng với nhau trong hệ thống.



Hình 2.63: Quá trình nhúng văn bản trong bộ phận retrieval.

Với hệ thống RAG, khi nhận được câu hỏi từ user, đầu tiên hệ thống sẽ nhúng câu hỏi này thành dạng vector đặc với cùng mô hình Bi-encoder khi nhúng các chunk thông tin. Sau khi có được vector này, hệ thống RAG sẽ so sánh sự tương đồng giữa vector câu hỏi và các vector chunk thông tin nhằm chọn ra  $top k$  chunk thông tin liên quan nhất với câu hỏi của người dùng.

Ở đây, việc lựa chọn  $k$  là một tham số quan trọng, nó sẽ ảnh hưởng đến việc trả lời của hệ thống. Nếu  $k$  quá nhỏ, hệ thống sẽ không thể trả lời được câu hỏi của người dùng, ngược lại nếu  $k$  quá lớn, hệ thống sẽ trả về quá nhiều thông tin không cần thiết gây loãng thông tin hoặc không fit với context window của mô hình sinh.



Hình 2.64: Cơ sở dữ liệu vector.

Những vector này sẽ được lưu trữ trong một *cơ sở dữ liệu vector*. Như ý nghĩa của tên, đây là một loại cơ sở dữ liệu chứa các loại embedding hoặc vector cho nhiều loại dữ liệu khác nhau

như hình ảnh, văn bản, video, âm thanh, ... Cơ sở dữ liệu Vector cung cấp khả năng tạo truy vấn vector nhanh với một số hàm so sánh như cosine similarity, euclidean distance.

Như vậy trong hệ thống RAG và bài toán hỏi đáp, cơ sở dữ liệu vector là nơi lưu trữ các vector embedding của các chunk thông tin. Nếu xem mô hình ngôn ngữ lớn là bộ não của hệ thống RAG, thì cơ sở dữ liệu vector có thể xem như thành phần quản lý kiến thức của mô hình. Nó quyết định những kiến thức nào sẽ được sử dụng để sinh câu trả lời cho câu hỏi của người dùng.

### Tạo sinh câu trả lời với LLM và context

Sau khi đã có được các chunk thông tin liên quan nhất với câu hỏi của người dùng, hệ thống sẽ sử dụng các chunk thông tin này như là ngữ cảnh (context) cho mô hình sinh câu trả lời.

Lúc này đầu vào của mô hình ngôn ngữ sẽ bao gồm prompt, câu hỏi của người dùng và context. Tất cả đều được concatenate và đưa vào mô hình sinh câu trả lời. Với mỗi mô hình ngôn ngữ, ta nên áp dụng các prompt template phù hợp và giống với cấu trúc dữ liệu huấn luyện của mô hình đó. Xét một ví dụ về prompt template cho mô hình *PhoGPT*:

```
"### Câu hỏi: Đăng ký giấy khai sinh cho con cần chuẩn bị những thủ tục gì
### Trả lời:"
```

### 2.1.11 Xếp hạng lại trong RAG (Re-ranking)

#### Vấn đề với RAG thông thường

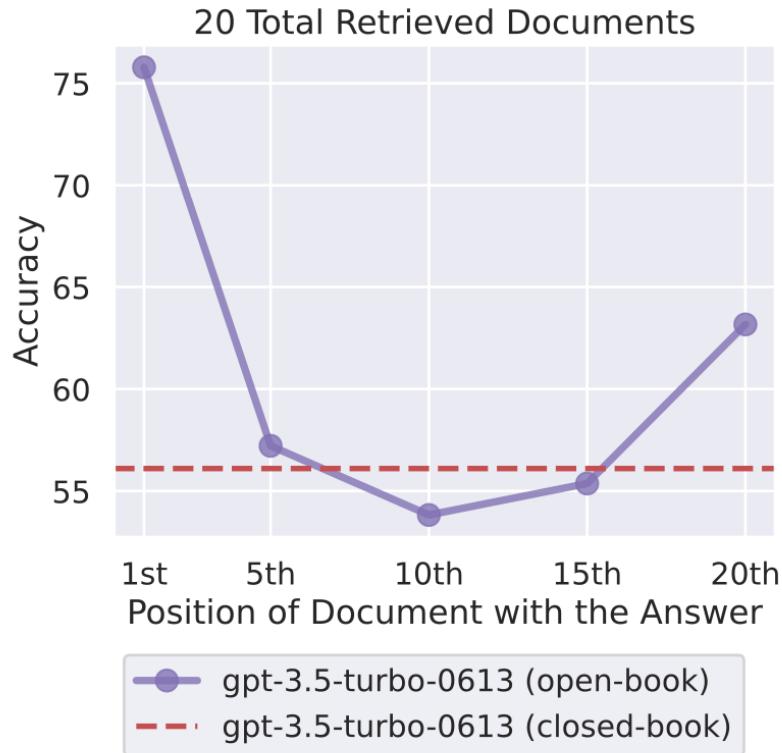
Với các hệ thống sử dụng RAG, chúng ta cần thực hiện việc tìm kiếm ngữ nghĩa qua nhiều tài liệu văn bản. Con số này có thể tăng lên đến hàng chục nghìn đến hàng triệu văn bản với những hệ thống có quy mô lớn và tập dữ liệu thô rộng.

Để đảm bảo được hiệu năng và thời gian xử lý cho các hệ thống ở quy mô này, ta bắt buộc phải sử dụng tìm kiếm bằng vector nhằm đảm bảo thời gian tìm kiếm nhanh, khả thi trong thực tế.

Tuy nhiên, việc tìm kiếm bằng vector cũng không tránh khỏi những vấn đề. Với các chunk thông tin văn bản, việc nén ngữ nghĩa của chúng chỉ thành một vector đặc với size cố định - thông thường có chiều là 768 hoặc 1536 sẽ dẫn đến việc mất mát thông tin. Điều này là gần như không thể tránh khỏi, đặc biệt là với các chunk thông tin có ý nghĩa phức tạp và chi tiết.

Do việc mất mát thông tin này, các chunk thông tin truy vấn được bằng top k vector search sẽ không phải luôn chính xác và có thể tin cậy được. Một số chunk thông tin mặc dù được xếp hạng thấp hơn top k lại chứa nhiều thông tin hơn và chính xác hơn. Cách dễ nhất cho vấn đề này chính là tăng số k lên, truyền nhiều chunk hơn làm context cho LLM.

Tuy nhiên, mỗi mô hình ngôn ngữ để có một context window, biểu thị số lượng token tối đa mà mô hình có thể xử lý một lúc. Do đó, không thể truyền vào quá nhiều chunk thông tin cho LLM. Ngoài ra quá nhiều thông tin được truyền vào sẽ gây loãng và tình trạng "*Lost in the middle*" cho mô hình ngôn ngữ.



Hình 2.65: Vấn đề Lost in the Middle với các LLM.

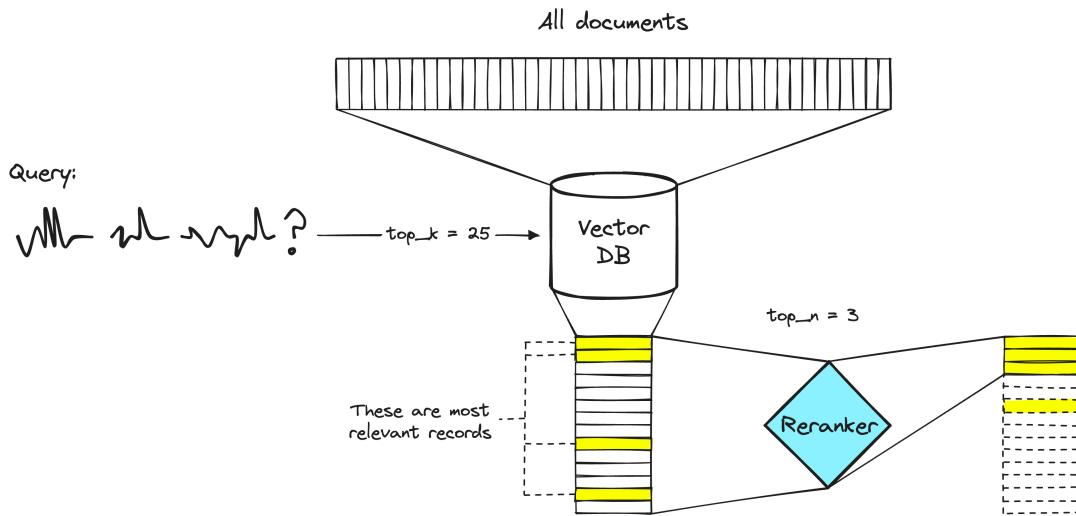
Ta sẽ sử dụng metric là  $recall@k$  để đánh giá hiệu suất của hệ thống tìm kiếm thông tin. Metric này sẽ đo lường xem trong top k chunk thông tin trả về, có bao nhiêu chunk thông tin chứa thông tin chính xác và đầy đủ cho câu hỏi của người dùng.

$$recall@k = \frac{\text{Các chunk thông tin có liên quan trong top } k}{\text{Tổng chunk thông tin có liên quan}} \quad (2.7)$$

Để cải thiện metric này, ta cần nghĩ đến việc lấy được thật nhiều chunk thông tin (tăng số k) và chỉ giữ lại những chunk thông tin chứa thông tin chính xác và đầy đủ nhất cho LLM. Điều này chính là mục tiêu của việc xếp hạng lại trong RAG.

### Phương pháp Re-ranking

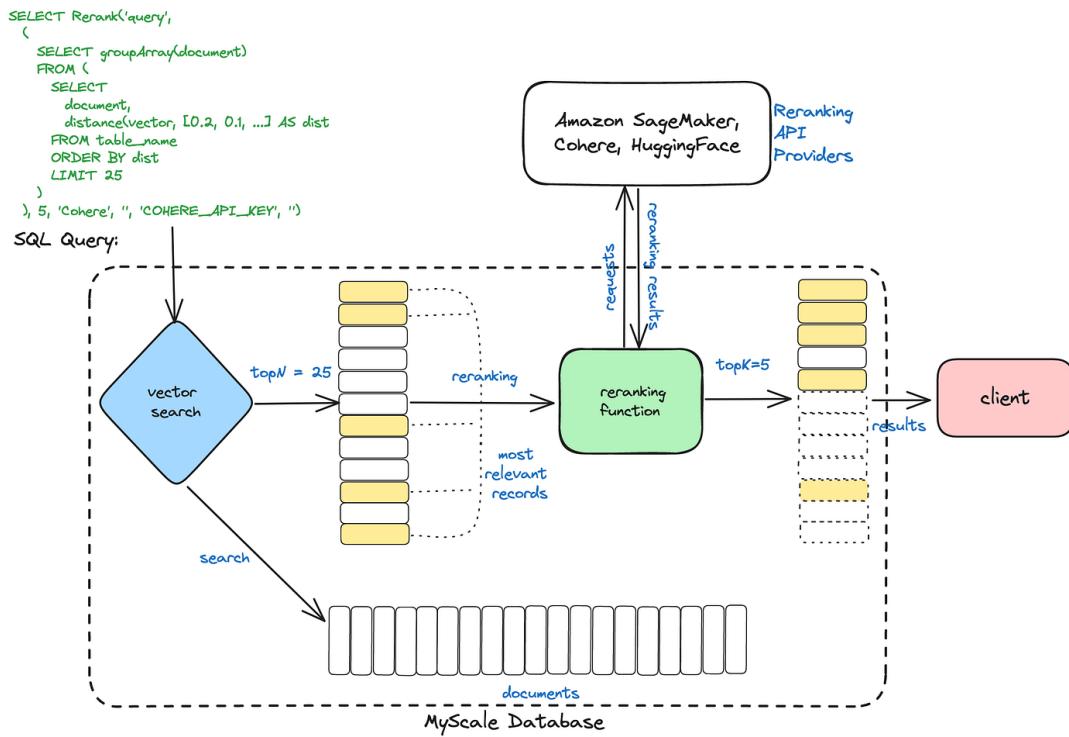
Phương pháp Re-ranking sẽ làm điều này bằng cách sử dụng một mô hình Cross Encoder gọi là Re-ranker để xếp hạng lại các chunk thông tin đã được truy xuất từ bộ retriever:



Hình 2.66: Phương pháp Re-ranking trong RAG.

Bước reranking sẽ được thực hiện sau khi đã hoàn thành retrieval và trước khi truyền vào mô hình sinh câu trả lời. Ở bộ phận retrieval , ta sẽ cho phép chọn một số k chunk lớn hơn (ví dụ k=25 như trong ảnh). Sau đó ở bước re-ranking này, ta sẽ dùng mô hình re-ranker để lọc lại một vài chunk thông tin liên quan nhất.

Sở dĩ, mô hình re-ranker có được khả năng so sánh độ tương đồng chính xác hơn là vì nó sử dụng mô hình Cross Encoder chứ không phải Bi Encoder sử dụng ở vector search. Với khả năng cho phép hai câu văn bản A và B cùng đi vào một lúc để so sánh mà không cần nén thành vector biểu diễn như ở Bi Encoder, độ chính xác của Cross Encoder sẽ tốt hơn. Tuy nhiên nó cũng có sự đánh đổi đó chính là thời gian xử lý, vì vậy hệ thống RAG thường tận dụng ưu điểm của cả hai kiến trúc mô hình này bằng cách xây dựng hệ thống RAG "Two-Stage Retrieval with Reranking"



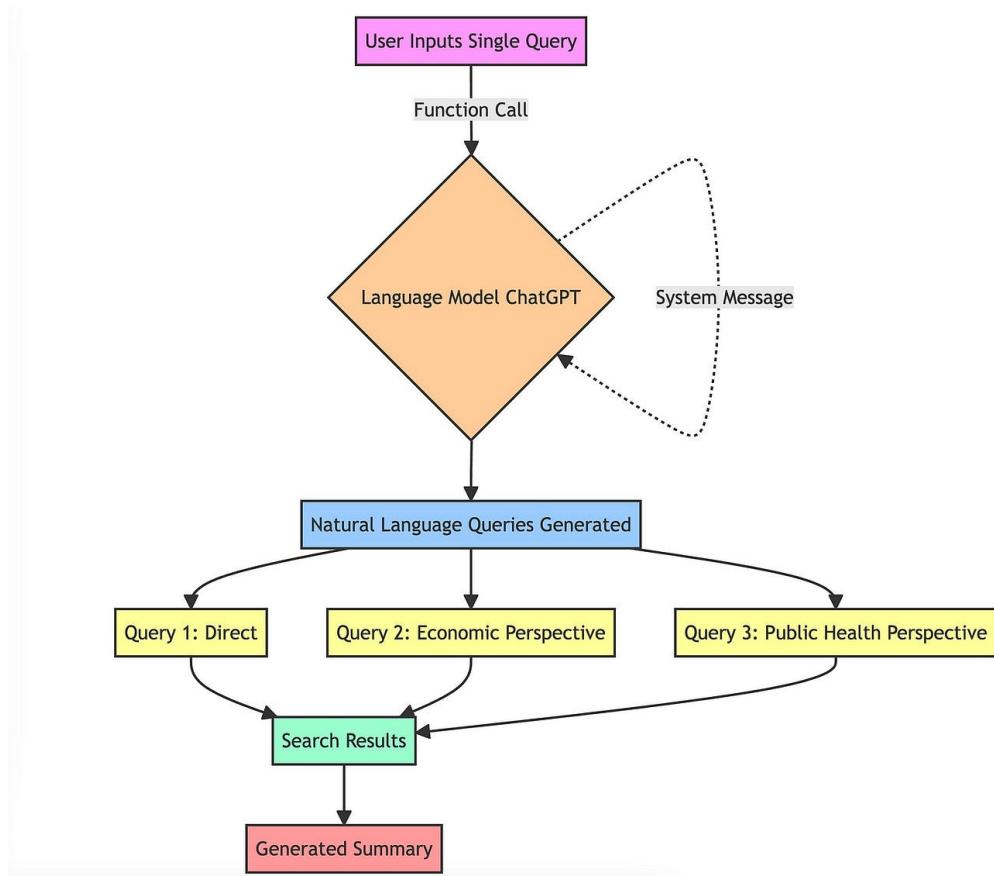
Hình 2.67: Hệ thống RAG Two-Stage Retrieval with Reranking.

Bằng cách này, ta tận dụng sự nhanh và khả năng mở rộng của Bi Encoder cho phase tìm kiếm đầu tiên và tận dụng được sự chính xác của Cross Encoder ở bước re-ranking. Nhờ đó, chỉ số recall@k ở phần retrieval sẽ được cải thiện đáng kể và recall của mô hình sẽ tăng lên do sự chính xác của context truyền vào.

### 2.1.12 Truy vấn kết hợp trong RAG (RAG Fusion)

#### Vấn đề với RAG thông thường

Trong hệ thống hỏi đáp, câu hỏi của người dùng cần phải rõ ràng, cụ thể thì sẽ giúp cho việc truy vấn thông tin được chính xác hơn. Tuy nhiên trong thực tế, câu hỏi của người dùng không phải luôn rõ ràng và chuẩn cho hệ thống RAG và bộ phận retrieval. Những câu hỏi vẫn tắt và không đủ ý sẽ không đủ ngữ cảnh để truy vấn thông tin một cách tốt nhất. Ta sẽ cần một cách tiếp cận để sửa lại truy vấn một cách rõ ràng hơn.



Hình 2.68: Phương pháp RAG fusion.

Đôi khi, việc câu hỏi không rõ nghĩa không đến từ user mà là còn ở phạm vi của câu hỏi. Một câu hỏi bao hàm nhiều vấn đề đòi hỏi nhiều chunk thông tin từ các phạm vi / lĩnh vực khác nhau sẽ không thể được dùng để truy vấn thông tin một cách chính xác. Vì vậy, ta cần một cách tiếp cận để có thể truy vấn thông tin ở phạm vi rộng hơn, bao hàm hơn.

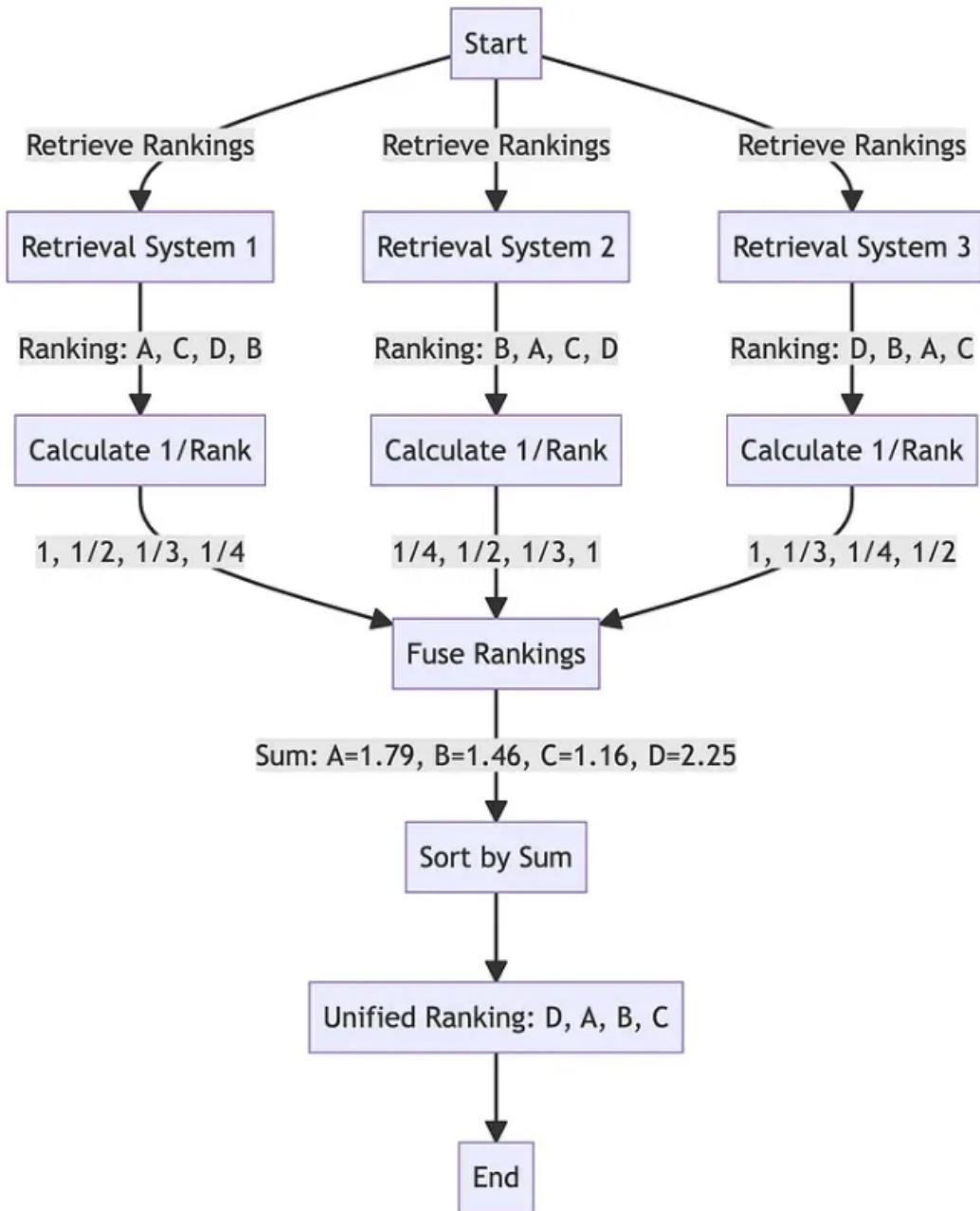
### Phương pháp RAG Fusion

Truy vấn kết hợp hay RAG Fusion [11], là phương pháp được dùng để giải quyết vấn đề này. Hạn chế của hệ thống RAG thông thường là xử lý kém hiệu quả các câu hỏi đầu vào không rõ ràng và thiếu sự đa dạng khi truy vấn các đoạn thông tin. Áp dụng RAG Fusion sẽ giúp phần nào tối ưu để giải quyết các vấn đề này.

RAG Fusion sẽ thực hiện một kỹ thuật gọi là *Multi Query Retriever* và thực hiện các bước sau đây:

- **Multi Query Generation:** Từ câu hỏi của người dùng, ta sẽ sử dụng LLM để sinh ra các câu hỏi phụ, về cùng vấn đề mà câu hỏi chính đề cập đến.
- **Context Retrieve:** Bằng tất cả câu hỏi vừa sinh ra và cả câu hỏi chính, ta sẽ truy vấn thông tin từ bộ retriever. Lúc này ta gộp lại và nhận được tất cả chunk thông tin riêng biệt liên quan đến tất cả câu hỏi.

- **Reciprocal Rank Fusion(RRF):** Cuối cùng, ta sẽ sử dụng một giải thuật xếp hạng là Reciprocal Rank Fusion nhằm gom nhiều tập kết quả truy vấn lại thành một tập duy nhất với số điểm dựa vào số điểm của văn bản đó trên mỗi câu truy vấn.



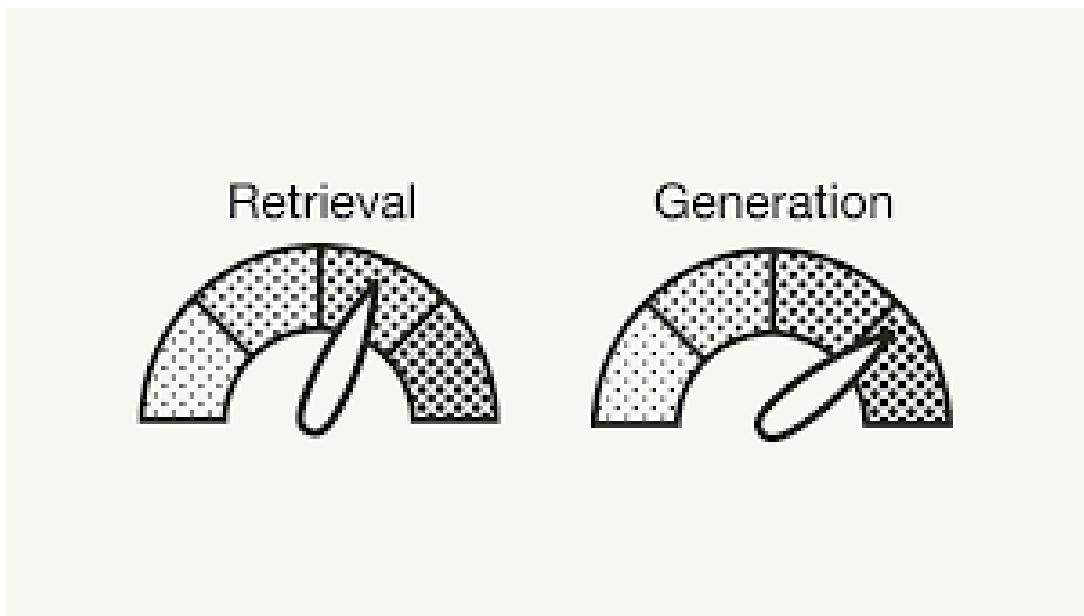
Hình 2.69: Chi tiết quá trình thực hiện RRF Fusion.

### 2.1.13 Đánh giá kết quả từ phương pháp RAG

Một trong những khó khăn mà ít người quan tâm đến khi xây dựng một hệ thống hỏi đáp với RAG đó là cách đánh giá phương pháp và độ hiệu quả của nó trong hai giai đoạn truy vấn thông tin và sinh câu trả lời.

Cụ thể để đánh giá được hệ thống hỏi đáp với RAG, ta sẽ chia ra đánh giá riêng biệt ở hai giai đoạn:

- **Truy vấn thông tin:** Tại giai đoạn này, dựa vào thông tin truy vấn được và thông tin chính xác, ta sẽ sử dụng các metric như recall, Mean Reciprocal Rank (MRR) để đánh giá độ tin cậy cho các context có thể truy vấn được từ bộ truy vấn thông tin.
- **Sinh câu trả lời:** Tại giai đoạn này, kết hợp với context truy vấn được ở giai đoạn trước, ta tiến hành sinh câu trả lời với LLM và đánh giá kết quả nhận được với câu trả lời đúng trong bộ dữ liệu có sẵn. Việc đánh giá hai câu trả lời này ta có thể sử dụng kiến thức chuyên gia để đánh giá thủ công hoặc sử dụng một mô hình ngôn ngữ lớn khác để đánh giá sự chính xác giữa câu trả lời sinh ra và câu trả lời đúng (ground truth).



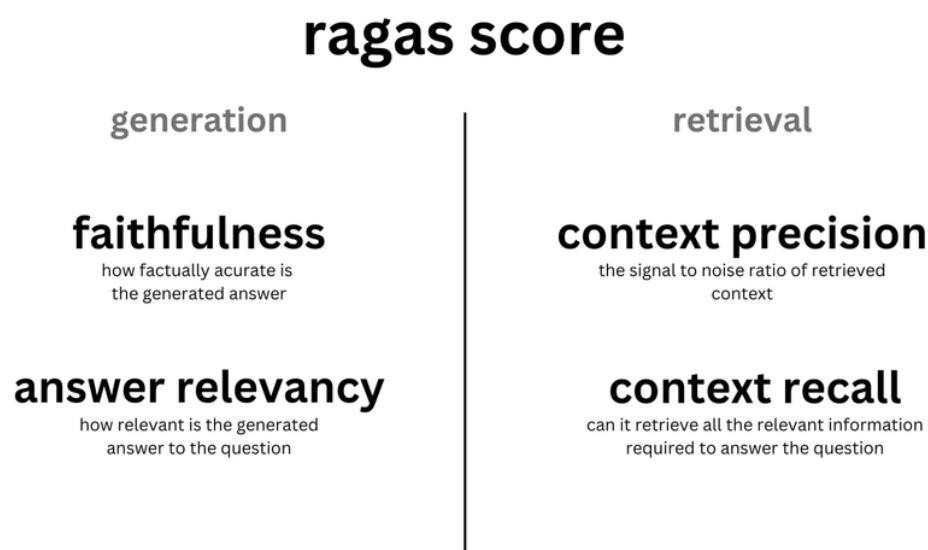
Hình 2.70: Đánh giá hệ thống hỏi đáp với RAG.

Để đánh giá được toàn diện, một framework có tên là *RAGAS* được tạo ra để hỗ trợ đánh giá phương pháp RAG sẽ sử dụng 4 tham số như sau để đánh giá:

- **Độ chính xác của ngữ cảnh:** đo lường tỷ lệ tín hiệu so với nhiều của ngữ cảnh được trả về. Độ đo này được tính bằng cách sử dụng câu hỏi và các ngữ cảnh.
- **Sự nhớ ngữ cảnh:** đo lường xem liệu tất cả thông tin liên quan cần thiết để trả lời câu hỏi đã được trả về chưa. Độ đo này được tính dựa trên ground\_truth (đây là chỉ số duy nhất

trong khung công việc mà phụ thuộc vào các nhãn ground truth được gán bởi con người) và các ngữ cảnh.

- **Độ chân thực:** đo lường tính chính xác về sự thật của câu trả lời được tạo ra. Số lượng tuyên bố đúng từ các ngữ cảnh đã cho được chia cho tổng số tuyên bố trong câu trả lời được tạo ra. Độ đo này sử dụng câu hỏi, các ngữ cảnh và câu trả lời.
- **Mức độ liên quan của câu trả lời:** đo lường sự phù hợp của câu trả lời được tạo ra với câu hỏi. Độ đo này được tính bằng cách sử dụng câu hỏi và câu trả lời. Ví dụ, câu trả lời "Pháp nằm ở phía tây châu Âu." cho câu hỏi "Pháp ở đâu và thủ đô của nó là gì?" sẽ đạt được mức độ liên quan thấp vì chỉ trả lời một nửa của câu hỏi.



Hình 2.71: Các tham số đánh giá của RAGAS.

## 2.2 Phương pháp thực hiện

Trong chương này, đầu tiên, luận văn sẽ trình bày chi tiết phương pháp ứng dụng RAG vào trong hệ thống tư vấn thủ tục hành chính. Hệ thống sử dụng mô hình SBERT để nhúng văn bản và mô hình ngôn ngữ lớn GPT-3.5 để sinh câu trả lời. Với đầu vào là một câu hỏi của người dùng, hệ thống cần trả về một câu trả lời giải quyết được vấn đề của người dùng đi kèm với các trích dẫn thông tin về thủ tục hành chính phù hợp tại Cần Thơ.

Các bước thực hiện cho hệ thống sẽ được trình bày dựa vào 2 sơ đồ sau:

## 2.2.1 Thu thập dữ liệu

### Mô tả dữ liệu

Dữ liệu được sử dụng cho phương pháp RAG - cũng là dữ liệu hệ thống dựa vào để có thể sinh câu trả lời cho câu hỏi hoặc tình huống của người dùng chính là các thủ tục hành chính tại Cần Thơ.

Tất cả các trường dữ liệu thông tin của một thủ tục hành chính đều ở dạng chuỗi. Một thủ tục hành chính bao gồm các thông tin như tên, lĩnh vực, trình tự thực hiện, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, căn cứ pháp lý, ... Dữ liệu của một thủ tục hành chính có thể được tìm thấy ở phần phụ lục.

Trường	Thông tin
Mã thủ tục	1.004269.000.00.00.H13
Tên	Thủ tục cung cấp dữ liệu đất đai (cấp tỉnh)
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: - Tổ chức, cá nhân có nhu cầu khai thác dữ liệu đất đai nộp phiếu yêu cầu hoặc gửi văn bản yêu cầu đến Trung tâm Dữ liệu và Thông tin đất đai thuộc Tổng cục Quản lý đất đai hoặc Văn phòng đăng ký đất đai. Đối với địa phương chưa xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai, Văn phòng đăng ký đất đai, Ủy ban nhân dân cấp xã;</p> <p>Bước 2: - Khi nhận được phiếu yêu cầu, văn bản yêu cầu hợp lệ của tổ chức, cá nhân, cơ quan cung cấp dữ liệu đất đai thực hiện việc cung cấp dữ liệu cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu khai thác dữ liệu. Cơ quan cung cấp dữ liệu đất đai tiếp nhận, xử lý và thông báo nghĩa vụ tài chính (trường hợp phải thực hiện nghĩa vụ tài chính) cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp từ chối cung cấp dữ liệu thì phải có văn bản trả lời nêu rõ lý do;</p> <p>...</p>

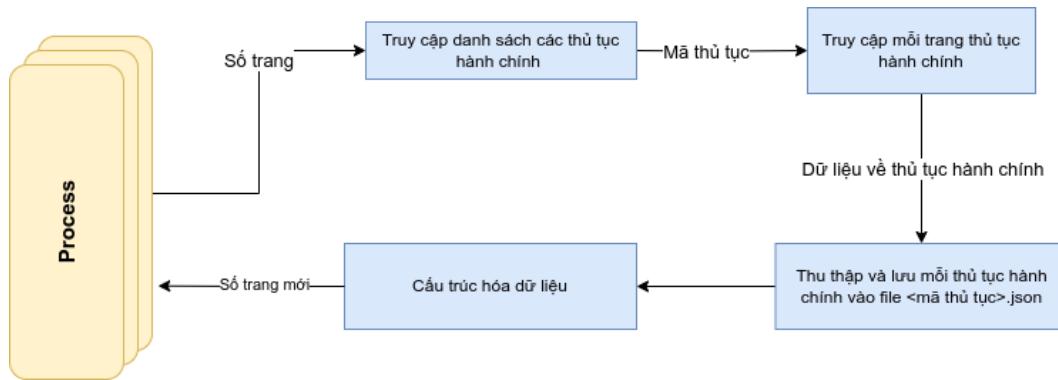
Bảng 2.3: Giới thiệu một thủ tục hành chính

Nguồn dữ liệu sẽ được cào trực tiếp từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Cần Thơ. Với tổng cộng 1,827 thủ tục hành chính chia vào 99 nhóm dịch vụ công.

### Cào dữ liệu các thủ tục hành chính

Dữ liệu các thủ tục hành chính sẽ được cào sử dụng thư viện Selenium với ngôn ngữ lập trình Python. Selenium là một thư viện hỗ trợ tự động hóa việc điều khiển trình duyệt web, bằng cách mở và điều khiển trình duyệt web bằng Selenium Webdriver. Quá trình cào dữ liệu sẽ được thực hiện đa luồng, mỗi luồng sẽ điều khiển một trình duyệt web riêng biệt giúp tăng tốc độ cào dữ liệu.

Phương pháp cào dữ liệu sẽ được trình bày dựa vào sơ đồ bên dưới:



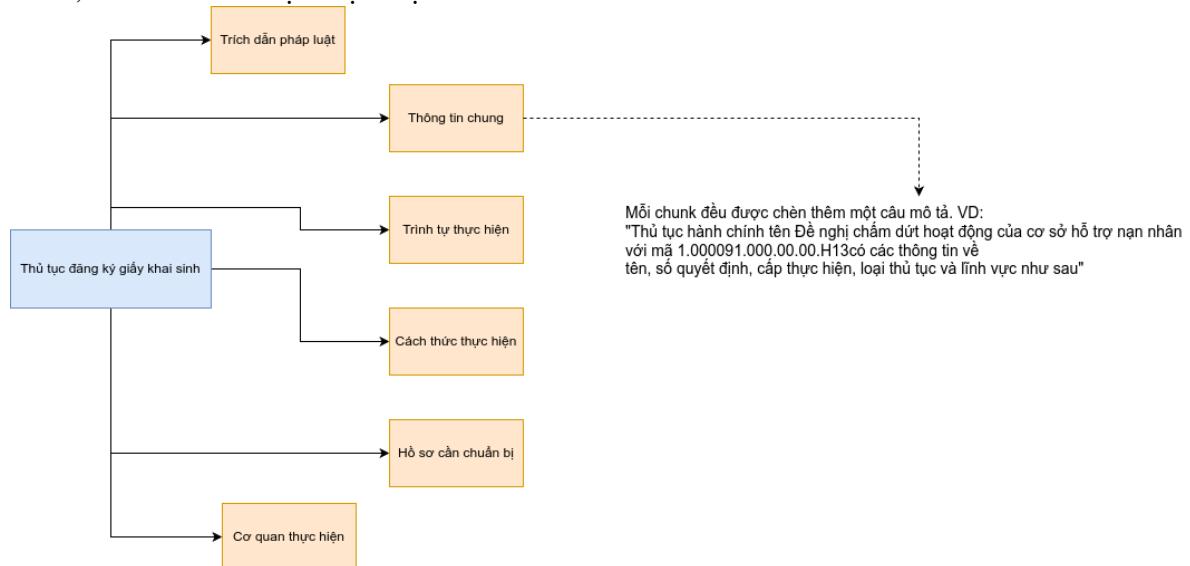
Hình 2.72: Sơ đồ quy trình cào dữ liệu các thủ tục hành chính.

Đầu tiên, webdriver truy cập vào trang dịch vụ công của thành phố Cần Thơ. Tại đây, webdriver sẽ lấy danh sách các nhóm dịch vụ công ở mỗi trang. Tiếp theo, chương trình chia làm 10 luồng để truy cập vào từng trang chi tiết của thủ tục hành chính, sử dụng thư viện BeautifulSoup để lấy dữ liệu, cấu trúc hóa và lưu vào các tệp json tương ứng với mã thủ tục.

Trong quá trình thu thập dữ liệu, có một số trường hợp bị lỗi do cách thức hiển thị của trang web. Những trường hợp này sẽ được lưu lại trong tệp log để xử lý thủ công. Dữ liệu thu thập cuối cùng sẽ đầy đủ 1,827 thủ tục hành chính từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Cần Thơ.

### 2.2.2 Tiền xử lý dữ liệu

Đối với phương pháp RAG, việc tiền xử lý dữ liệu là một bước quan trọng để hỗ trợ cho khâu truy vấn (Retrieval). Để tiền xử lý dữ liệu cho hệ thống RAG hỗ trợ thủ tục hành chính Cần Thơ, các thao tác được thực hiện như ảnh sau:

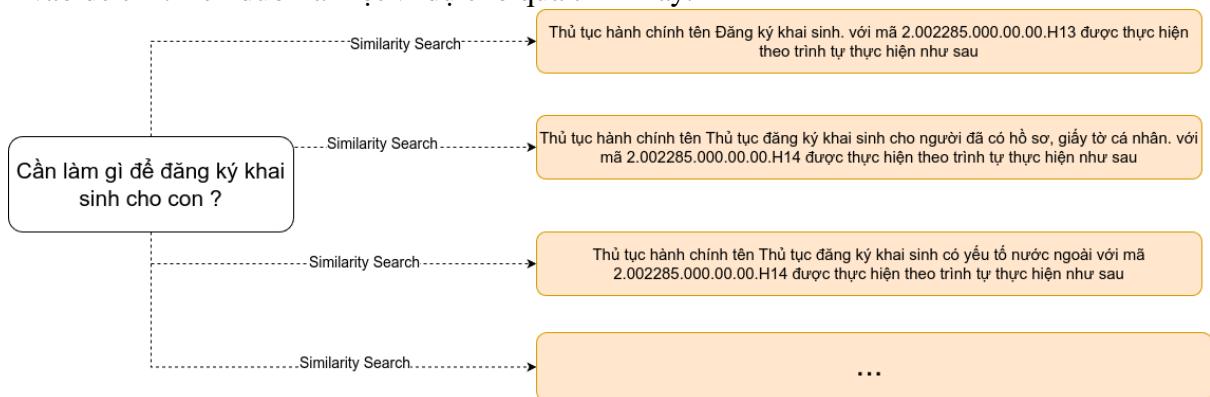


Hình 2.73: Sơ đồ chunking dữ liệu cho một thủ tục hành chính.

Với mỗi thủ tục hành chính cào được, tách lần lượt thông tin thành các chunk nhỏ hơn, với kích thước của mỗi chunk là tương đương nhau. Ngoài ra, để giữ được ngữ cảnh cho thông tin (context), mỗi chunk sẽ được thêm một câu mô tả tùy thuộc vào thông tin nó chứa. Với chunk thông tin chung của thủ tục hành chính *Cấp phép hoạt động giáo dục kỹ năng sống và hoạt động giáo dục ngoài giờ chính khóa* như sau:

"*Thủ tục hành chính tên Cấp phép hoạt động giáo dục kỹ năng sống và hoạt động giáo dục ngoài giờ chính khóa với mã 1.000181.000.00.00.H13 có các thông tin về tên, số quyết định, cấp thực hiện, loại thủ tục và lĩnh vực như sau:*"

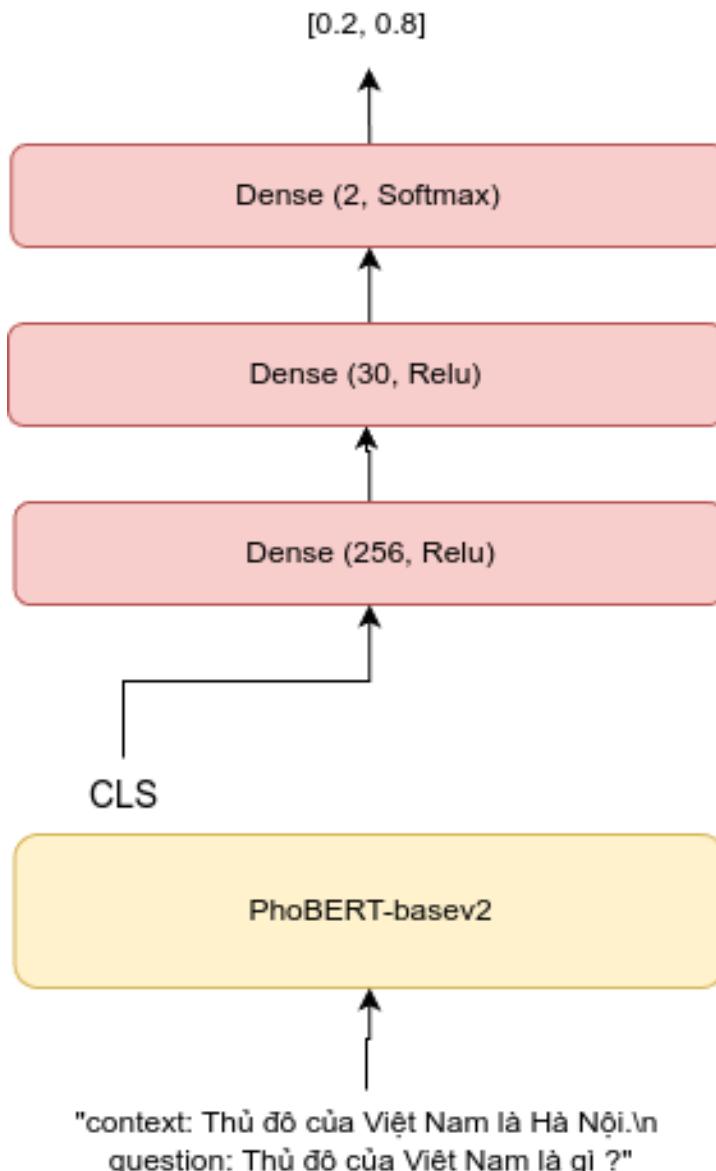
Mục đích của câu thông tin được chèn thêm này dùng để giữ lại ngữ cảnh cho chunk thông tin và hỗ trợ cho khâu truy vấn thông tin (retrieval phase) cho hệ thống RAG. Điều quan trọng ở đây là khi truy vấn, hệ thống sẽ không tìm dựa vào cả đoạn thông tin, mà sẽ sử dụng câu được chèn vào để tìm. Bên dưới là một ví dụ cho quá trình này:



Hình 2.74: Truy vấn thông tin sau khi đã tiền xử lý dữ liệu.

### 2.2.3 Xây dựng mô hình phân lớp ngữ cảnh dựa trên câu hỏi

Để lọc những thông tin không có giá trị và có thể làm loãng thông tin truyền cho LLM, đề tài đã xây dựng một mô hình phân lớp nhị phân để phân loại ngữ cảnh có liên quan đến câu hỏi hay không. Mô hình nhận vào câu thông tin ngữ cảnh và câu hỏi và sẽ trả về một vector xác suất của lớp *không liên quan* và *không liên quan*



Hình 2.75: Kiến trúc mô hình phân lớp ngữ cảnh.

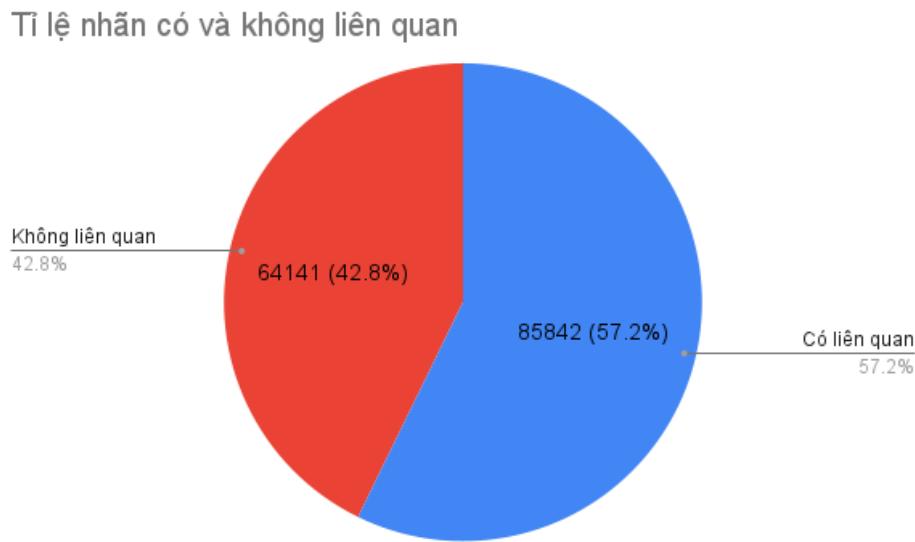
Mô hình sẽ sử dụng lại mô hình pretrained là *PhoBERT-base-v2* [12] ở tầng BERT và kết hợp thêm một mạng kết nối đầy đủ (Fully-connected-layer) để phân lớp. Chi tiết kiến trúc mô hình được miêu tả như trong ảnh 2.75.

Đầu vào của mô hình sẽ được nối hai câu ngữ cảnh và câu hỏi thành template như trong ảnh 2.75 và sẽ được đưa vào tầng BERT để encode. Đầu ra của tầng BERT chính là embedding của từng token trong câu đầu vào. Tuy nhiên với bài toán phân lớp, mô hình sẽ chỉ lấy token đầu tiên là [CLS] để đưa vào tầng kết nối đầy đủ.

Tầng cuối cùng của mạng kết nối đầy đủ sẽ là tầng Dense với 2 neurons và sử dụng hàm kích hoạt softmax để trả về xác suất của lớp *không liên quan* và *liên quan*. Lúc này ta sẽ lấy giá trị *argmax* của vector xác suất để xác định lớp.

### Tập dữ liệu huấn luyện

Để huấn luyện cho mô hình, hai tập dữ liệu đã được sử dụng đó là tập dữ liệu *SQuAD-vi* được dịch từ tập dữ liệu Stanford Question Answering Dataset (SQuAD) [13] và tập dữ liệu *ZaloAIChallenge2019* được tổ chức bởi ZaloAI. Hai tập dữ liệu này được gộp lại với tổng cộng là 149.983 cặp dữ liệu phân bố như hình sau:



Hình 2.76: Tỉ lệ phân bố hai nhãn trong tập dữ liệu huấn luyện.

Khi huấn luyện ở mỗi epoch, tập dữ liệu được chia ở mức 80/20. 80% mẫu dùng để huấn luyện (train) và 20% mẫu dành cho kiểm thử (validation). main

### Chi tiết huấn luyện

Để huấn luyện mô hình phân lớp, đề tài đã sử dụng các tham số huấn luyện như sau:

- **Hàm lỗi:** Sử dụng hàm lỗi *SparseCategoricalCrossentropy* để tính toán lỗi giữa output đầu ra của tầng kết nối đầy đủ và nhãn.
- **Thuật toán tối ưu:** Sử dụng thuật toán tối ưu *Adam* với tốc độ học là 0.000001.
- **Số epoch:** Số epoch huấn luyện là 5.

Trong quá trình huấn luyện, trọng số của mô hình PhoBERT-base-v2 sẽ được đóng băng tất cả và chỉ huấn luyện trọng số của tầng kết nối đầy đủ để phân lớp. Ở phần kết quả thực hiện sẽ trình bày chi tiết kết quả huấn luyện.

Các mẫu dữ liệu gồm hai trường "context" và "question" sẽ được nối vào một chuỗi để đưa vào mô hình huấn luyện. Ví dụ như sau:

"context: Năm 2013 , Nguyễn Quang Hải giành chức vô địch U21 quốc gia 2013 cùng với đội trẻ Hà Nội T&T và tạo nên cú sốc khi trở thành cầu thủ 16 tuổi đầu tiên giành được danh

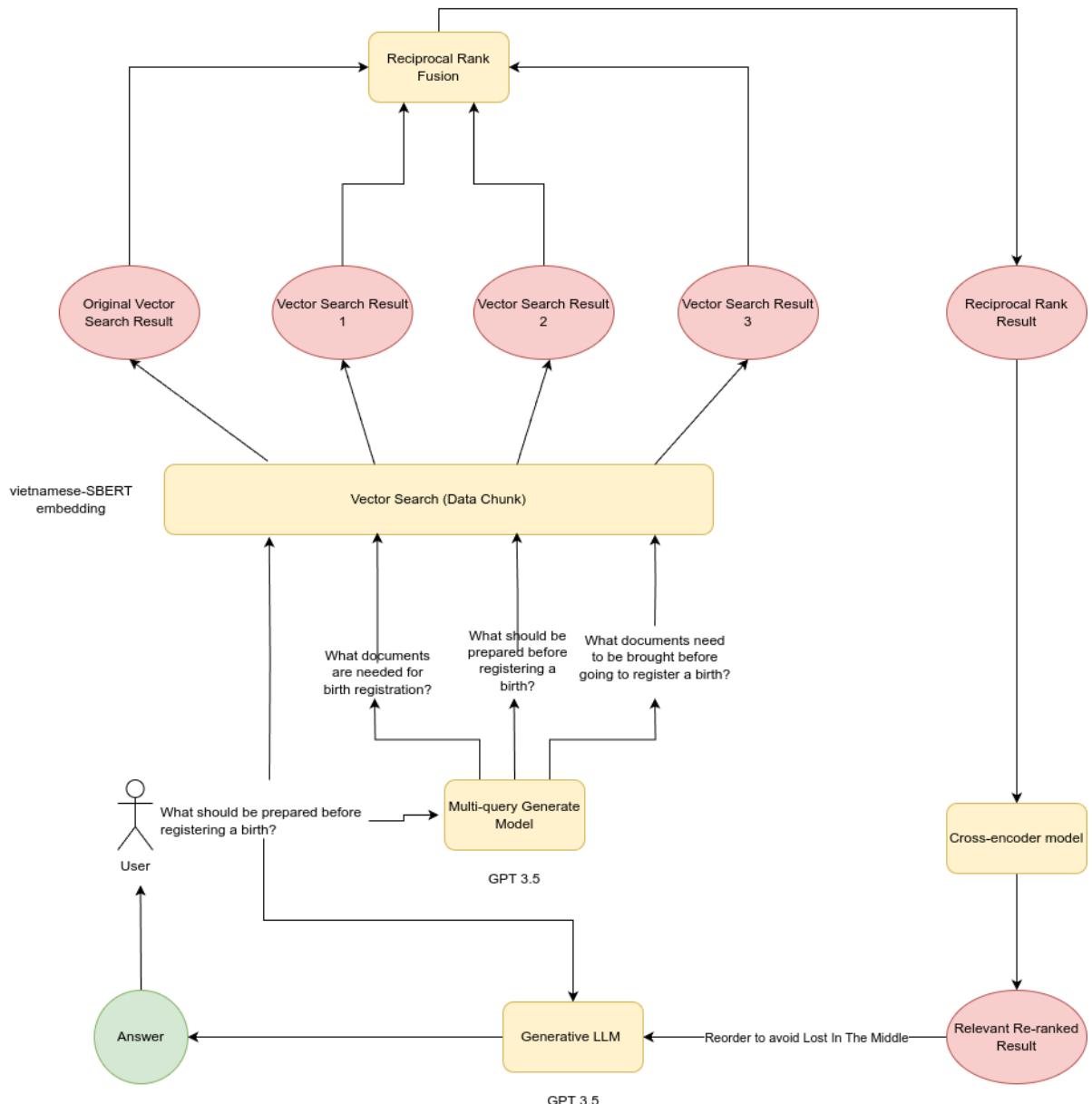
hiệu vô địch U21 quốc gia .\nquestion: Quang Hải giành được chức vô địch U21 quốc gia năm bao nhiêu tuổi"

#### 2.2.4 Xây dựng hệ thống ứng dụng phương pháp RAG

Với phương pháp RAG, hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính sẽ được xây dựng dựa trên 2 giai đoạn chính: giai đoạn truy vấn thông tin và giai đoạn sinh câu trả lời. Mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) chính được sử dụng sẽ là mô hình GPT 3.5 của OpenAI.

Về mô hình nhúng ngữ nghĩa (embedding), hệ thống sử dụng một mô hình SBERT của Tiếng Việt là vietnamese-SBERT để nhúng văn bản thành vector ngữ nghĩa với  $d_{model} = 768$ .

Ngoài ra, hệ thống hỏi đáp còn sử dụng một mô hình Cross-encoder đa ngôn ngữ mới nhất cung cấp từ Cohere AI là mô hình reranker: *rerank-multilingual-v3.0*. Mô hình này được sử dụng để sắp xếp và chọn lọc cái đoạn thông tin cuối cùng để đưa vào sinh câu trả lời.



Hình 2.77: Lưu đồ hoạt động của hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính.

Ở giai đoạn truy vấn thông tin, hệ thống sẽ chia làm hai giai đoạn nhỏ hơn đó là:

- **Retrieval:** Ở giai đoạn truy vấn, đây là nơi sẽ tập trung khai thác các đoạn thông tin có liên quan để trả lời câu hỏi của người dùng. Trong hệ thống hỏi đáp về thủ tục hành chính của đề tài, hệ thống kết hợp phương pháp RAG Fusion với truy vấn truyền thống bằng cơ sở dữ liệu Vector.
- **Post-Retrieval:** Ở giai đoạn này tập trung vào việc tối ưu hóa các đoạn thông tin đã truy vấn được ở giai đoạn trước, nhằm giữ tối thiểu các đoạn thông tin tốt nhất để phục vụ cho

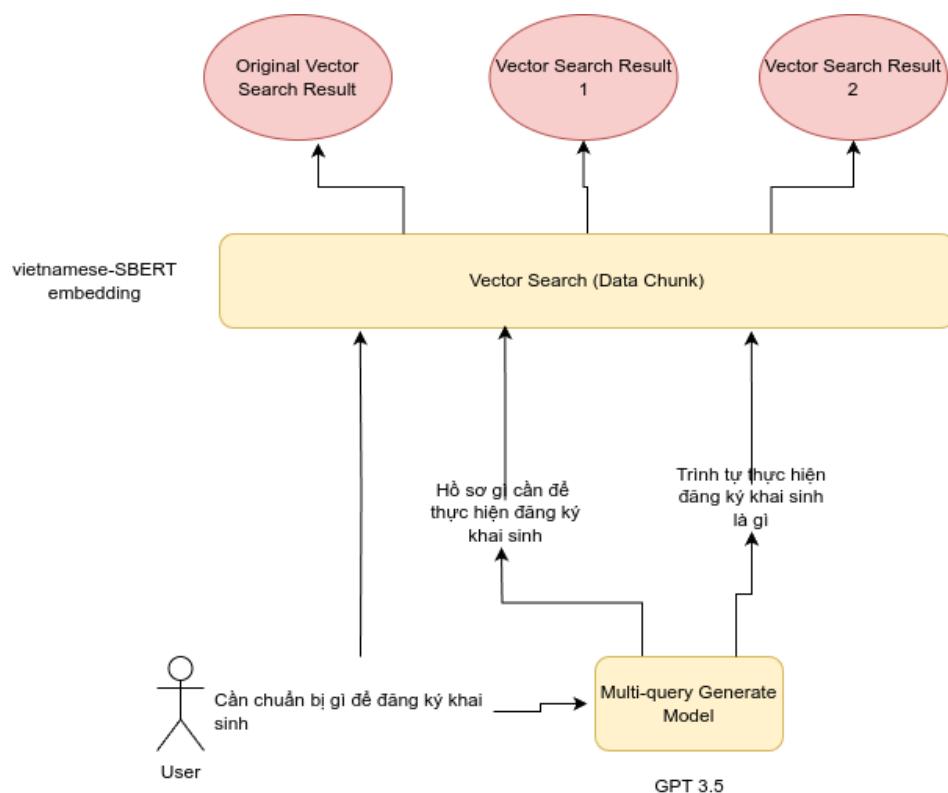
việc tạo câu hỏi. Trong hệ thống, đã áp dụng phương pháp Re-ranking và mô hình phân lớp ngữ cảnh. Tuy nhiên, trong quá trình thử nghiệm, mô hình phân lớp ngữ cảnh không có hiệu quả cao nên đã không được sử dụng.

### Áp dụng phương pháp RAG Fusion vào hệ thống

Nhằm khai thác nhiều thông tin liên quan về thủ tục hành chính trong giai đoạn truy vấn, phương pháp RAG Fusion đã được áp dụng. Sau khi nhận được câu hỏi từ người dùng, hai câu hỏi khác về thủ tục hành chính đó sẽ được sinh ra bởi mô hình GPT 3.5. Điều này cũng giúp định hướng câu hỏi của người dùng có độ tương đồng với các đoạn thông tin ngữ cảnh để truy vấn hiệu quả hơn.

Sau khi tạo ra hai câu hỏi khác, cùng với câu hỏi từ người dùng, mỗi câu hỏi sẽ được dùng để truy vấn các đoạn thông tin về thủ tục hành chính. Cụ thể mỗi câu hỏi sẽ truy vấn k=25 đoạn thông tin từ cơ sở dữ liệu vector. Kết quả của ta lúc này nhận được 3 tập các đoạn thông tin, với mỗi tập gồm 25 đoạn thông tin.

Để truy vấn được các thông tin này, ta sử dụng vector nhúng bằng mô hình vietnamese-SBERT của các đoạn thông tin và vector nhúng của câu hỏi. Các vector được so sánh độ tương đồng Cosine và chọn ra 25 đoạn thông tin gần nhất với câu hỏi.



Hình 2.78: Sinh các câu hỏi tương tự với RAG Fusion.

Ba tập kết quả này sẽ được đưa vào giải thuật xếp hạng là Reciprocal Rank Fusion để hợp

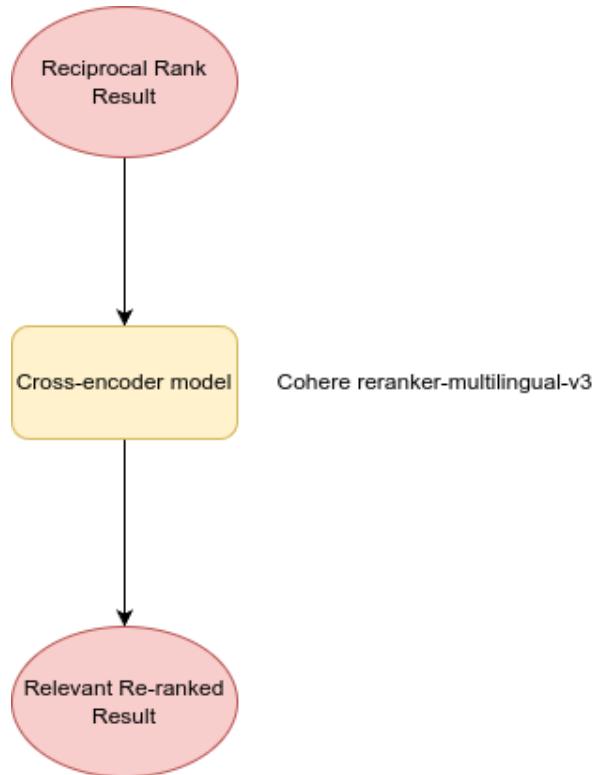
nhất ba tập kết quả thành một với giới hạn là 25 đoạn thông tin. Mã giả của giải thuật Reciprocal Rank Fusion như sau:

- 1: Khởi tạo danh sách trống  $L$  để lưu thứ hạng
- 2: **for** mỗi danh sách thứ hạng  $r$  trong danh sách thứ hạng đầu vào **do**
- 3:   **for** mỗi phần tử  $i$  trong  $r$  **do**
- 4:     Tính thứ hạng nghịch đảo của  $i$  trong  $r$  và thêm vào  $L[i]$
- 5:   **end for**
- 6: **end for**
- 7: Sắp xếp các phần tử trong  $L$  theo thứ tự giảm dần của tổng thứ hạng nghịch đảo
- 8: Trả về 25 phần tử hàng đầu trong  $L$

### Áp dụng phương pháp Re-ranking vào hệ thống

Để cải thiện và chọn lọc các đoạn thông tin cho mô hình ngôn ngữ lớn sinh câu trả lời, phương pháp re-rank đã được áp dụng với số đoạn thông tin chọn là 4. Mô hình reranker được sử dụng là reranker-multilingual-v3 từ CohereAI với context length là 4k và hỗ trợ hơn 100 ngôn ngữ khác nhau:

Kết quả từ tập được sắp xếp bởi giải thuật Reciprocal Rank Fusion sẽ được đưa vào bước reranking. Sau khi chọn được 4 đoạn thông tin phù hợp nhất ta sẽ sắp xếp sao cho các thông tin ít tương đồng nhau sẽ nằm ở giữa và các đoạn thông tin liên quan nhau sẽ nằm ở đầu và cuối. Điều này để tránh tình trạng *Lost In The Middle* ở LLM khi các mô hình thường tập trung thông tin ở hai đầu hơn.



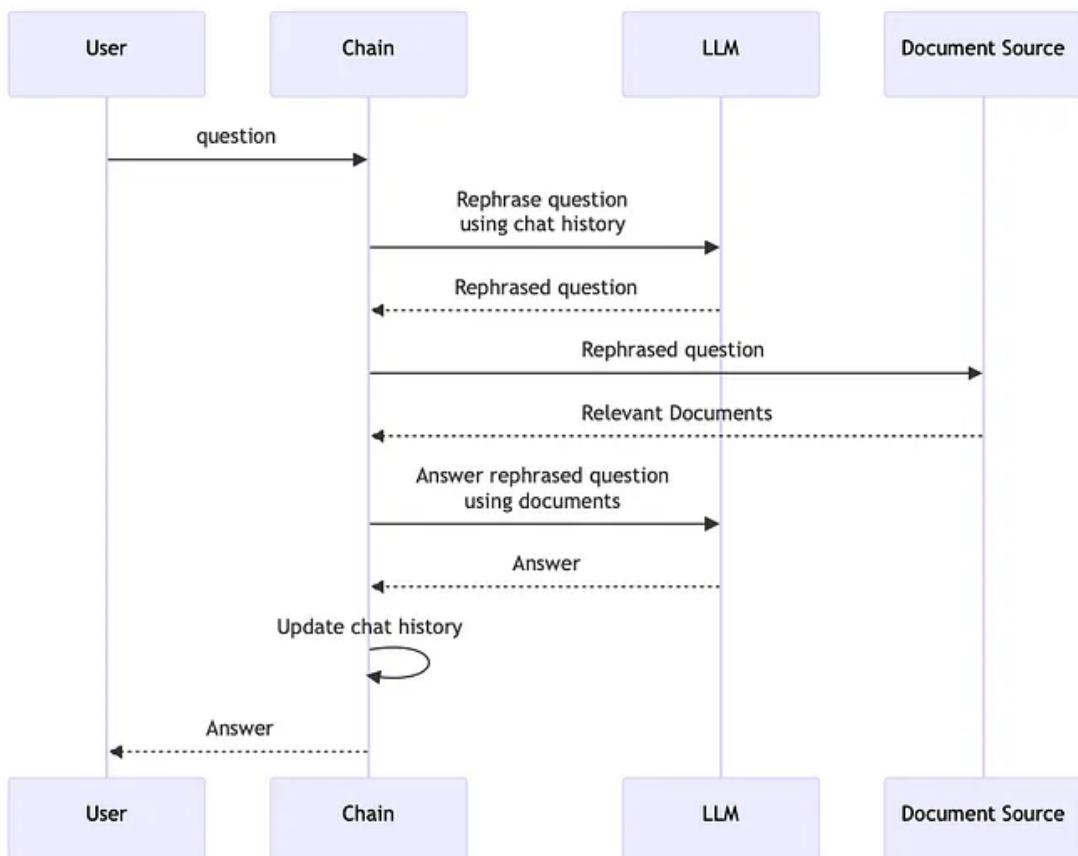
Hình 2.79: Lưu đồ rerank các đoạn thông tin thủ tục hành chính.

### Xử lý trò chuyện hội thoại cho hệ thống

Một yêu cầu phổ biến cho hệ thống hỏi đáp là khả năng tương tác với người dùng thông qua trò chuyện hội thoại. Điều này có nghĩa là hệ thống có thể trả lời được các câu hỏi nối tiếp câu trước. Ta lấy ví dụ, ở câu hỏi đầu tiên, người dùng hỏi "thủ tục đăng ký khai sinh cần làm gì?" sau đó lại hỏi tiếp một câu hỏi nối là "vậy cần làm hồ sơ gì?".

Với những câu hỏi nối tiếp như vậy, nếu ta dùng nó để truy vấn trực tiếp thì chắc chắn kết quả tìm được sẽ không đúng với yêu cầu của người dùng.

Để trả lời được câu hỏi này, hệ thống hỏi đáp cần biết được lịch sử của đoạn chat để hiểu được ý nghĩa câu hỏi dạng nối tiếp này. Một cách tiếp cận thường được sử dụng chính là dựa vào mô hình ngôn ngữ lớn để tạo một câu hỏi độc lập mới, đầy đủ và rõ nghĩa. Ta sẽ cung cấp lịch sử trò chuyện cho mô hình và yêu cầu viết lại câu hỏi một cách độc lập. Chi tiết quá trình thực hiện như sau:



Hình 2.80: Lưu đồ xử lý hội thoại cho hệ thống hỏi đáp với RAG.

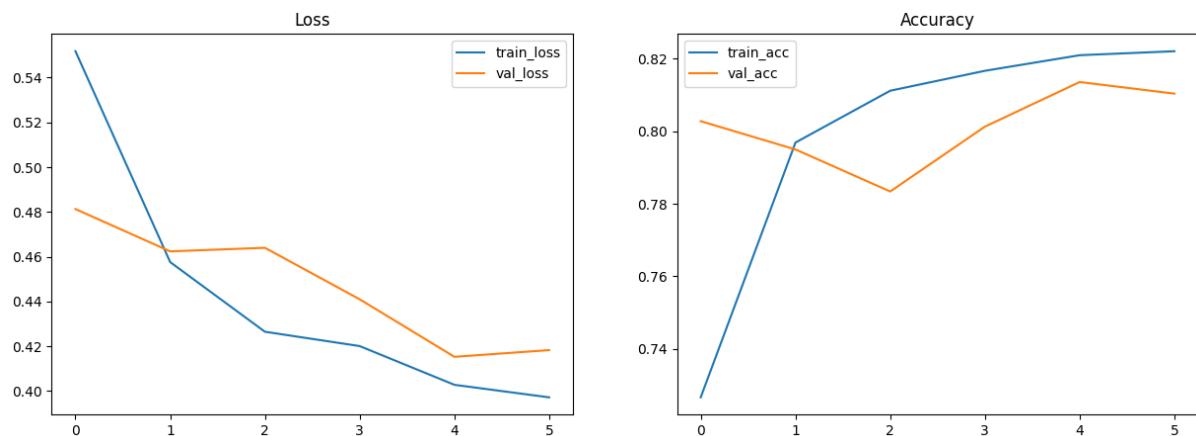
## 2.3 Kết quả thực nghiệm

Để thực hiện đánh giá kết quả, đề tài đã thực hiện các công việc sau:

- **Đánh giá mô hình phân lớp ngữ cảnh:** Thực hiện đánh giá mô hình phân lớp ngữ cảnh trong quá trình huấn luyện mô hình.
- **Đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG:** Thực hiện đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG. Việc này được chia ra thành đánh giá 2 giai đoạn: giai đoạn truy vấn thông tin và giai đoạn sinh câu trả lời.

### 2.3.1 Đánh giá mô hình phân lớp ngữ cảnh

Trong 6 epoch huấn luyện, mô hình đã được kết quả như sau:



Hình 2.81: Kết quả huấn luyện mô hình phân lớp ngữ cảnh.

Mô hình phân lớp ngữ cảnh có được độ chính xác trên tập validation ở mức khá tốt là 81.04% ở epoch cuối cùng. Tuy nhiên, do sự khác biệt giữa tập dữ liệu huấn luyện và khi sử dụng trong hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính, mô hình phân lớp ngữ cảnh không đạt được hiệu quả cao và dẫn đến loại bỏ một số đoạn thông tin quan trọng.

Hạn chế này là do thiếu một tập dữ liệu về hỏi đáp cho thủ tục hành chính để huấn luyện cho mô hình. Vì vậy, mô hình hiện tại không được áp dụng vào luồng chính của hệ thống. Để cải thiện vấn đề này, ta cần tạo một bộ dữ liệu hỏi đáp về thủ tục hành chính bao gồm hai trường 'context' và 'question' để huấn luyện thêm cho mô hình. Ngoài ra, cần thử nghiệm với việc điều chỉnh cho phép cập nhật một số trọng số ở các tầng cuối cùng của mô hình PhoBERT-base-v2 nhằm đáp ứng vector ngữ nghĩa (embedding vector) của mô hình theo bộ dữ liệu.

Kết quả của quá trình huấn luyện được mô tả bằng bảng sau:

Epoch	Training Loss	Training Accuracy	Validation Loss	Validation Accuracy
1	0.5518	0.7266	0.4813	0.8028
2	0.4576	0.7969	0.4624	0.7950
3	0.4265	0.8112	0.4640	0.7834
4	0.4201	0.8167	0.4410	0.8013
5	0.4028	0.8210	0.4153	0.8136
6	0.3972	0.8221	0.4183	0.8104

Bảng 2.4: Kết quả huấn luyện mô hình phân lớp ngữ cảnh.

### 2.3.2 Đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG

Để đánh giá được hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG, đề tài đã sử dụng 3 số liệu (metrics) sau để đánh giá quá trình truy vấn và sinh câu trả lời: *context recall context precision answer accuracy*

Ta có công thức để tính các metrics context recall và context precision như sau:

$$\text{Context Recall} = \frac{\text{Số lượng các đoạn ngữ cảnh có liên quan khi truy vấn}}{\text{Số lượng các đoạn ngữ cảnh có liên quan trong tập thực tế}} \quad (2.8)$$

$$\text{Context Precision} = \frac{\text{Số lượng các đoạn ngữ cảnh có liên quan khi truy vấn}}{\text{Số lượng các đoạn ngữ cảnh đã truy vấn}} \quad (2.9)$$

Còn với số liệu answer accuracy, đề tài sử dụng mô hình GPT 4 để đánh giá tự động độ chính xác của mỗi câu trả lời từ hệ thống hỏi đáp và câu trả lời đáp án. Phương pháp đánh giá này đã từng được giới thiệu trong bài báo *Efficient Finetuning Large Language Models For Vietnamese Chatbot* [14] để đánh giá mô hình chatbot cho Tiếng Việt.

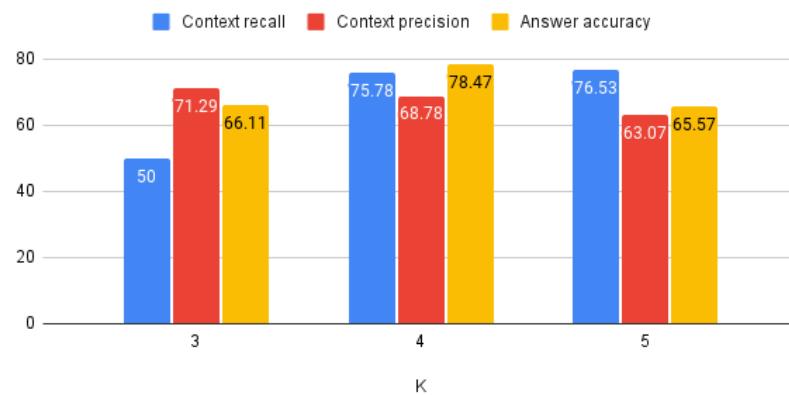
Việc đánh giá sẽ được thực hiện với số lượng đoạn thông tin từ giai đoạn truy vấn k lần lượt là 3, 4, 5. Với mỗi k, ta lần lượt có các thông số đánh giá như sau:

K	Context Recall	Context Precision	Answer Accuracy
3	50%	71.29%	66.11%
4	75.78%	68.78%	78.48%
5	75.78%	63.07%	65.57%

Bảng 2.5: Kết quả đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG với K=3,4,5.

Từ kết quả thực nghiệm, ta thấy rằng với k=4, hệ thống hỏi đáp cho thủ tục hành chính đạt được hiệu quả cao nhất với context recall@4 là 75.78%, context precision@4 là 68.78% và answer accuracy là 78.48%. Điều này cho thấy rằng việc chọn lọc 4 đoạn thông tin phù hợp nhất cho mô hình sinh câu trả lời.

Kết quả đánh giá hệ thống hỏi đáp với phương pháp RAG với K=3,4,5



Hình 2.82: Biểu đồ cột số liệu đánh giá hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính Cần Thơ (đơn vị %).

# Chương 3

## Kết luận

### 3.1 Kết quả đạt được

Sau quá trình thực hiện, đề tài đã xây dựng được một hệ thống hỏi đáp trên tất cả thủ tục hành chính tại Cần Thơ. Với độ chính xác đạt được ở mức khá xấp xỉ 78.48% và thời gian phản hồi trung bình với một câu hỏi là xấp xỉ 10s.

Sau quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, luận văn đã đạt được một số kết quả khác như sau:

- Luận văn đã trình bày được các kiến thức liên quan để xây dựng một hệ thống hỏi đáp với kiến thức riêng bằng phương pháp RAG. Điều này bao gồm cách hoạt động, cơ sở lý thuyết và các cách ứng dụng các mô hình ngôn ngữ lớn như GPT, Gemini, Llama, Bloom và các mô hình Transformer khác là BERT, PhoBERT, SBERT vào các tác vụ hỏi đáp.
- Luận văn đã trình bày được cách tiền xử lý dữ liệu, tách các đoạn thông tin, cách truy vấn thông tin và các phương pháp để đánh giá phương pháp RAG.

### 3.2 Hướng phát triển

Để cải thiện hệ thống hỏi đáp thủ tục hành chính tại Cần Thơ bằng phương pháp RAG đã xây dựng, ta sẽ cần phải làm một số việc như sau:

- Cải thiện và tối ưu việc chunking dữ liệu: để giúp truy vấn thông tin được chính xác hơn, việc có được những thông tin được chia đoạn một cách hợp lý sẽ cải thiện được độ chính xác của cả giai đoạn truy vấn và sinh câu trả lời.
- Chuẩn bị một bộ dữ liệu lớn về việc hỏi đáp các thủ tục hành chính ở Cần Thơ. Sử dụng bộ dữ liệu này ta có thể huấn luyện thêm cho mô hình phân lớp ngữ cảnh và fine-tune mô hình ngôn ngữ lớn là GPT 3.5 hoặc thay bằng một mô hình ngôn ngữ nguồn mở như Llama3, Bloom, Mixtral.
- Cải thiện ngữ nghĩa của vector embedding từ mô hình Sentence Transformer là vietnamese-SBERT bằng cách fine-tune trên tập dữ liệu lớn hơn về độ tương đồng của câu.

- Thử nghiệm với các tham số khác nhau của phương pháp RAG và các siêu tham số của mô hình để có được kết quả tốt.

Ngoài ra về mặt hệ thống cũng sẽ cần cải thiện về trải nghiệm người dùng như thêm chức năng streaming token về cho người dùng nhằm cải thiện TimeToFirstByte. Ngoài ra cũng có thể cải thiện việc tham chiếu đến các thủ tục hành chính để hỗ trợ người dùng tra cứu thủ tục ở Cần Thơ.

# Tài liệu tham khảo

- [1] A. Vaswani, N. Shazeer, N. Parmar, J. Uszkoreit, L. Jones, A. N. Gomez, L. Kaiser **and** I. Polosukhin, *Attention Is All You Need*, 2023. arXiv: 1706.03762 [cs.CL].
- [2] T. Wolf, L. Debut, V. Sanh, J. Chaumond, C. Delangue, A. Moi, P. Cistac, T. Rault, R. Louf, M. Funtowicz **and** J. Brew, “HuggingFace’s Transformers: State-of-the-art Natural Language Processing,” *ArXiv, jourvol* abs/1910.03771, 2019. **url:** <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:208117506>.
- [3] A. Zanetti, *Quantization Aware Training, ERNIE and Kurtosis Regularizer: a short empirical study, june* 2021.
- [4] G. Yenduri, R. M, C. S. G, S. Y, G. Srivastava, P. K. R. Maddikunta, D. R. G, R. H. Jhaveri, P. B, W. Wang, A. V. Vasilakos **and** T. R. Gadekallu, *Generative Pre-trained Transformer: A Comprehensive Review on Enabling Technologies, Potential Applications, Emerging Challenges, and Future Directions*, 2023. arXiv: 2305.10435 [cs.CL].
- [5] C. Raffel, N. Shazeer, A. Roberts, K. Lee, S. Narang, M. Matena, Y. Zhou, W. Li **and** P. J. Liu, *Exploring the Limits of Transfer Learning with a Unified Text-to-Text Transformer*, 2023. arXiv: 1910.10683 [cs.LG].
- [6] A. R, *How Does BERT NLP Optimization Model Work?* <https://www.turing.com/kb/how-bert-nlp-optimization-model-works/>.
- [7] J. Devlin, M.-W. Chang, K. Lee **and** K. Toutanova, *BERT: Pre-training of Deep Bidirectional Transformers for Language Understanding*, 2019. arXiv: 1810.04805 [cs.CL].
- [8] S. Benhur, *A Friendly Introduction to Siamese Networks*, <https://builtin.com/machine-learning/siamese-network>, 2022.
- [9] L. Huang, W. Yu, W. Ma, W. Zhong, Z. Feng, H. Wang, Q. Chen, W. Peng, X. Feng, B. Qin **and** T. Liu, *A Survey on Hallucination in Large Language Models: Principles, Taxonomy, Challenges, and Open Questions*, 2023. arXiv: 2311.05232 [cs.CL].
- [10] P. Lewis, E. Perez, A. Piktus, F. Petroni, V. Karpukhin, N. Goyal, H. Küttler, M. Lewis, W.-t. Yih, T. Rocktäschel, S. Riedel **and** D. Kiela, *Retrieval-Augmented Generation for Knowledge-Intensive NLP Tasks*, 2021. arXiv: 2005.11401 [cs.CL].
- [11] Z. Rackauckas, “Rag-Fusion: A New Take on Retrieval Augmented Generation,” *International Journal on Natural Language Computing, jourvol* 13, **number** 1, **pages** 37–47, **february** 2024, ISSN: 2319-4111. DOI: 10.5121/ijnlc.2024.13103. **url:** <http://dx.doi.org/10.5121/ijnlc.2024.13103>.

- [12] D. Q. Nguyen **and** A. T. Nguyen, “PhoBERT: Pre-trained language models for Vietnamese,” *Findings of the Association for Computational Linguistics: EMNLP 2020*, 2020, **pages** 1037–1042.
- [13] P. Rajpurkar, J. Zhang, K. Lopyrev **and** P. Liang, “SQuAD: 100,000+ Questions for Machine Comprehension of Text,” *Proceedings of the 2016 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing*, J. Su, K. Duh **and** X. Carreras, **editors**, Austin, Texas: Association for Computational Linguistics, **november** 2016, **pages** 2383–2392. DOI: 10.18653/v1/D16-1264. arXiv: 1606.05250 [cs.CL]. **url**: <https://aclanthology.org/D16-1264>.
- [14] V.-T. Doan, Q.-T. Truong, D.-V. Nguyen, V.-T. Nguyen **and** T.-N. N. Luu, *Efficient Fine-tuning Large Language Models For Vietnamese Chatbot*, 2023. arXiv: 2309.04646 [cs.CL].