

รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง Experience Everyday Automation:
Expanded the value of your automation program
ณ ห้อง Residence ๓๐๓ โรงแรม Grand Hyatt Erawan Bangkok
๒๕ เมษายน ๒๕๖๒

บริษัทไอบีเอ็มประเทศไทยได้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ Robotic Process Automation (RPA) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารหน่วยงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence หรือที่เรียกโดยย่อว่า AI เข้ามาช่วยการปฏิบัติงานในองค์กร ในปัจจุบันภาวะของการทำงานในองค์กรต่างๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมาก โดยที่ต้องมีกระบวนการจัดการข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูลเพื่อการใช้งานที่มีความรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ การประมวล การจัดทำเป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีดังกล่าวจึงมีความสำคัญในการช่วยลดเวลาการทำงานและการบริหารอัตรากำลัง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่จำต้องทำงานที่ไม่มีมูลค่าหรือเป็นงานซ้ำซากโดยไม่มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นตามประสบการณ์และอายุงาน สามารถโยกย้ายไปทำงานอื่นที่มีมูลค่าหรือผลผลิตที่มากขึ้นหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและการพัฒนากำลังพลได้มากขึ้น การทำงานซ้ำๆ ดังกล่าวด้วยเทคโนโลยีจะทำให้งานเสร็จได้เร็วกว่าการทำงานด้วยคนหลายเท่า รวมทั้งมีความแม่นยำมีความผิดพลาดน้อยมากจนแทบจะไม่มีผิดพลาดใดๆ ตัวอย่างเช่น งานที่จะต้องใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑ สัปดาห์จะสามารถทำสำเร็จได้ภายในเวลาเพียง ๑ วันเท่านั้น

แนวคิดของบริษัทไอบีเอ็มฯ นั้น ต้องการทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือที่เรียกว่า Business workers สามารถกำหนดเงื่อนไขในการทำงานของระบบเทคโนโลยีดังกล่าวได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรด้านไอที เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าของงานย่อมมีความเข้าใจในระบบงานหรือรูปแบบการทำงานได้มากกว่าใคร โดยบริษัทไอบีเอ็มฯ ได้นำเสนอเทคโนโลยีที่อยู่บนพื้นฐานของ Cloud computing ที่เป็นระบบเช่าขาคูที่มีประสิทธิภาพสูงมาก และอ้างว่าองค์กรที่ใช้บริการในระบบนี้ สามารถลดต้นทุนในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้เป็นอย่างมาก ซึ่งการทำงานของระบบที่บริษัทไอบีเอ็มประเทศไทยเสนอนั้น ได้มีการพัฒนาขึ้นจนสามารถทำงานได้แม้กระทั่งการทำสถานการณ์จำลองเพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถตัดสินใจในการดำเนินการ หรือผู้ปฏิบัติงานหน้างานในงานนั่นเองก็สามารถที่จะสร้างและออกแบบระบบงานได้เอง นอกจากนี้บริษัทไอบีเอ็มฯ ยังมีเทคโนโลยีในแบบ Robot หรือที่รู้จักกันในปัจจุบันทั่วไปว่า Bot ที่จะเข้ามาช่วยทำงานโดยสามารถนำข้อมูลรูปแบบต่างๆ เข้ามาในระบบงาน จัดกลุ่มข้อมูล จัดทำสารบัญข้อมูล รวมทั้งการประมวลผล เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานหรือระดับบริหารได้ด้วย ซึ่งเมื่อเทียบกับระบบเก่าแล้วค่าใช้จ่ายจะถูกลงมาก โดยบริษัทไอบีเอ็มจะคิดค่าใช้จ่ายตาม

พื้นที่ใช้งานบน Cloud จำนวนผู้ใช้งานในเวลาจริง และระดับความซับซ้อนของโปรแกรมหรือ Bot ที่เลือกใช้ โดยมี ค่าลิขสิทธิ์ในการใช้งานที่ถูกลงเมื่อเทียบกับระบบแบบเดิมๆ ซึ่งในการทำงานโปรแกรมด้านการบริหารต่างๆของ บริษัทไอบีเอ็มฯ ยังสามารถเข้าร่วมกับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ โดยระบบจะทำงานให้ได้โดยบุคลากรไม่ต้องมีความรู้ด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน และระบบดังกล่าวยังสามารถทำงานร่วมกับ Platform ของโปรแกรมที่ต่างกันได้ ด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล แท็บเล็ต หรือแม้แต่สมาร์ทโฟน ก็สามารถทำงานร่วมกันได้แบบบูรณาการ สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

บริษัทไอบีเอ็มฯ ยังได้เสนอ Solution ที่สามารถตอบปัญหาสำหรับการทำงานในองค์กรหลายระดับ โดย เริ่มจากงานประเภทที่ไม่ต้องใช้ความคิด และเป็นงานซ้ำๆ ไปจนถึงงานด้านการวิเคราะห์ระดับสูงเพื่อช่วยในการ ตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งระบบมีความสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมากในหลายรูปแบบ หากใช้คนทำงาน ดังกล่าวทำอาจใช้เวลายาวนาน ระบบนี้สามารถกระทำได้ภายในไม่กี่นาที บริษัทไอบีเอ็มฯ ได้เน้นผลลัพธ์ของระบบ ดังนี้

๑. เพิ่มผลผลิตของผู้ปฏิบัติงาน (Increase productivity of employees)
๒. ส่งมอบงานให้ลูกค้าครอบคลุมทุกกระบวนการในเส้นทางของลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (Deliver the end to end customer Journey)
๓. ลดภาระงานของหน่วยงานภายใน (Reduce departmental work)
๔. ลดภาระในการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ (Reduce the burden of compliance)
๕. การเสริมการทำงานของมนุษย์ด้วยโปรแกรมอัตโนมัติ (Robot supplement people with bots)

โดย Platform ของบริษัทไอบีเอ็ม มีความสามารถหลัก ๕ ด้าน คือ

๑. การทำงาน (Tasks) คือ การทำงานของมนุษย์บางอย่างที่เป็นงานซ้ำๆ หรืองานที่ไม่ต้องใช้ความคิดโดย ให้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานแทน สามารถลดเวลาการทำงานจากการทำ ๒๐ นาทีที่กระทำโดยมนุษย์ทำให้ เหลือเพียงแค่ไม่กี่วินาที โดยความผิดพลาดมีค่าใกล้เคียงศูนย์โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่า IBM robotic process automation with automation anywhere

๒. เนื้อหา (Content) ด้านเนื้อหา คือ มีการเก็บข้อมูล การประมวล การจัดหมวดหมู่เนื้อหาของงานต่างๆ สามารถทำให้เกิดการแชร์ และการประสานงานข้อมูลในส่วนของเนื้อหาของงานนั้นๆ ได้ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่ เรียกว่า IBM content Foundation

๓. การทำ (Workflows) หมายถึงการออกแบบงาน รวมทั้งกระบวนการ และวิเคราะห์งานตามกรณีต่างๆ โดยสร้างกระบวนการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้ระบบงานมีความคงตัวแม่นยำ และตรวจสอบได้ภายใต้ระบบงานที่ ซับซ้อน อาจมีกระบวนการนี้ย่อยกระบวนการ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่า IBM business process manager และ IBM kit manager

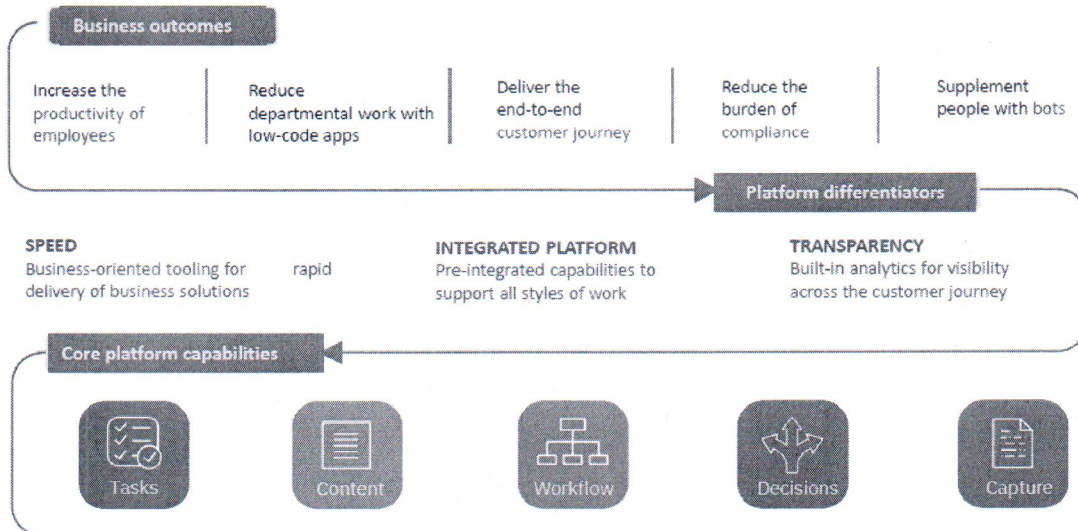
๔. การ Capture หมายถึง การนำเข้าและจัดการข้อมูลรูปแบบต่าง ทั้งเอกสาร การดึงข้อมูลขนาดใหญ่ การสแกนจากเอกสารที่เป็นกระดาษด้วยระบบ Optical character recognition (OCR) และข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอื่นๆ เช่น รูป ภาพ วิดีทัศน์ ข้อมูลจากตาราง Excel หรือข้อมูลที่มีอยู่แล้ว หรือการค้นหาข้อมูลที่สามารถจำแนกแยกประเภทเนื้อหาได้ตามความต้องการของผู้ค้น ด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า IBM datacap

๕. ช่วยในการตัดสินใจ (Decisions) เพื่อให้เกิดการช่วยตัดสินใจ ด้านนโยบาย หรือการตัดสินใจทางธุรกิจ โดยมีการบริหารจัดการข้อกำหนดต่างๆ ในกระบวนการ และทำให้การเปลี่ยนแปลงระบบงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว โดยเครื่องมือที่เรียกว่า IBM operational decision manager

บริษัทไอบีเอ็มอ้างว่าความสามารถในงานทั้ง ๕ ด้านดังกล่าวสามารถใช้ระบบ Robotic Process Automation (RPA) ทำให้เกิดการจัดระเบียบจากความยุ่งเหยิงและความซับซ้อนในงานขององค์กรทั้งหมดได้ และเทคโนโลยีของ IBM นั้น ไม่ใช่เพียงแค่ทำงานแบบอัตโนมัติ แต่สามารถที่จะส่งเสริมสนับสนุนและทำงานร่วมกับกระบวนการที่ปฏิบัติโดยมนุษย์ได้ด้วย

ในการสัมมนาครั้งนี้ได้มีการสาธิตโปรแกรมที่ชื่อว่า Blue Work Live: Process Modeling ซึ่งสามารถสร้าง workflow งาน หรือแผนที่กลยุทธ์ แต่ต้องมีการจัดทำห้องสมุดกระบวนการที่สามารถนำมาเลือกใช้ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้ โดยระบบดังกล่าวนี้ได้ถูกออกแบบให้เป็นอย่างดี สามารถจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านต่างๆ หรือสามารถปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญของบริษัทไอบีเอ็มประเทศไทย ที่จะสร้าง template หรือแบบร่างของโปรแกรมในการทำงานให้เหมาะสมกับงาน และจัดทำเป็นห้องสมุดสำหรับเลือกแบบ Module แบบต่างๆ นำมาใช้ในแต่ละงานได้ ที่สำคัญเมื่อระบบจัดการเสร็จแล้วผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองโดยใช้ความรู้ด้านโปรแกรมน้อยมาก กล่าวคือไม่จำเป็นต้องเขียนโปรแกรมเพียงแต่ผู้ใช้งานแค่สาธิตการทำงานให้กับโปรแกรมเมื่อโปรแกรมได้เรียนรู้และรับการบันทึกแล้ว โปรแกรมก็จะสามารถทำงานได้เอง โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเขียนหรือพิมพ์ Code ใดๆ ทำให้คนที่ไม่คุ้นชินกับงานไอที ก็สามารถออกแบบ สั่งการ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทำงานที่เป็นระบบได้ ด้วยความช่วยเหลือของ Bot ดังกล่าว โดยรวมถึงงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบต่างๆ เช่น พิมพ์เขียวองค์กร การวิเคราะห์งาน ผู้ปฏิบัติการสามารถทำให้เสร็จได้ภายในเวลาไม่ถึงครึ่งชั่วโมงโดยไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรมเลย นอกจากนี้ยังได้มีการสาธิตการสร้างระบบการตอบโต้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ ระบบสามารถตอบโต้กับลูกค้าได้อย่างอัตโนมัติ ซึ่งเป็นงานที่ไม่ต้องใช้การตัดสินใจ เช่น การสั่งซื้อสินค้าในสต็อก ระบบสามารถตรวจสอบสต็อกได้เอง ก็ส่งไปให้ผู้มีอำนาจเพื่ออนุมัติในการดำเนินการต่อไป หรือการสั่งของที่เป็น Routine กรณีสินค้ายังไม่ส่งมา หรือเป็นงานประจำ ระบบก็สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้เอง และที่สำคัญสามารถทำงานได้ในทุกเครื่องมือเช่นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล แท็บเล็ต หรือ Smartphone

An automation platform delivers key business outcomes...
by providing a complete set of integrated capabilities



การใช้แพลตฟอร์มอัตโนมัติ (Automation Platform) ที่ส่งผลกระทบหลักของธุรกิจ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบดังกล่าวสำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนาพบว่า

๑. ในการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้มีเวลาจำกัดแต่ผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน แม้จะออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งานโดยที่ผู้ใช้งาน หรือผู้ที่สั่งงานไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของที่สารสนเทศหรือฝ่ายคอมพิวเตอร์ ก็สามารถทำโปรแกรมออกแบบกระบวนการงาน หรือออกแบบกฎการทำงานได้เองในแต่ละงาน และดำเนินการออกแบบเสร็จและทดลองใช้งานได้ภายในไม่เกินครึ่งชั่วโมง แต่อย่างไรก็ดีก็มีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์สนับสนุนด้านเทคนิคจากบริษัทดังกล่าวเข้ามาให้คำปรึกษาและเรียนรู้งานของสำนักงานทั้งหมดรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

๒. ในเรื่องของ Capture เป็นเทคโนโลยีที่น่าสนใจ โดยได้มีการพัฒนาร่วมกับการใช้ระบบ Optical character recognition (OCR) ให้สามารถรองรับการสแกนข้อมูลที่เป็นตัวอักษรรวมถึงภาษาไทยที่เป็นตัวพิมพ์ได้ และยังสามารถนำเข้าข้อมูลในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งบริหารจัดการจนสามารถจัดระบบการแบ่งปันข้อมูล (Information Sharing) ได้ในหลายๆ รูปแบบ และสามารถเชื่อมต่อกับระบบที่ช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารได้ด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจด้านข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากในการทำงานกรณีต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนจะมีหลายๆ กรณีในการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่แม้จะมีการจำแนกเป็น

สิทธิมนุษยชนในด้านต่าง แต่ลักษณะของสิทธิมนุษยชนก็มีความคล้ายคลึง มีลักษณะร่วมและเชื่อมโยงกัน ซึ่งทำให้การดำเนินงานต้องสามารถจำแนกข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะค่อนข้างซับซ้อน หากมีการออกแบบระบบที่ดี อาจจะช่วยทำให้หน่วยงานหรือ/และคณะทำงานชุดต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ระบบการตอบโต้อัตโนมัติอย่างเช่น การตอบอีเมลอาจสามารถช่วยลดภาระงานด้านงานสารบรรณลงได้ โดยเฉพาะการโต้ตอบเอกสารสามารถส่งให้ถึงมือผู้บริหารได้โดยตรงซึ่งจะกระทบกับกระบวนการทำงานที่มีอยู่เดิมจะต้องมีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานปฏิบัติการของบุคคลโดยตรงรวมทั้งการหารือและการวางแผนจัดการโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรงกับงานด้านต่างๆ ที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีดังกล่าว

๔. การจะตัดสินใจปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของบุคคลหรือการจัดการเทคโนโลยีจากบริษัทดังกล่าวหรือบริษัทอื่นๆ ที่มีความสามารถใกล้เคียงกัน และจะต้องเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับงานเนื่องจากบริษัทดังกล่าวมีผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ระดับเบื้องต้นจนถึงระดับสูง เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติให้ชัดเจน เพื่อจะได้สามารถนำมาปรับใช้ หรือเลือกรับผลิตภัณฑ์ในการใช้งานได้อย่างถูกต้องและสมประโยชน์เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงถึงแม้บริษัทจะกล่าวอ้างว่าราคาถูกกว่าการมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เองทั้งหมด

* ๕. ในการจัดทำ (Workflows) ระบบงาน IBM business process manager และ IBM kit manager แม้จะมีความคงตัวแม่นยำ และตรวจสอบได้ภายใต้ระบบงานที่ซับซ้อน บุคลากรของสำนักงาน กสม. ที่จะใช้ระบบนี้จะต้องมีความเข้าใจเรื่อง Workflows ของงานแต่ละงาน การใช้ยุทธศาสตร์ในเชิงปฏิบัติ กระบวนการสิทธิมนุษยชนที่ดำเนินการและที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต และระบบบริหารงานของสำนักงาน กสม. ในทุกส่วนที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับระบบดังกล่าวได้ โดยต้องมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานแบบองค์รวมขององค์กรด้วย ระบบจึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายขององค์กรในการให้บริการต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถสนองต่อผู้รับบริการครอบคลุมทุกกระบวนการงานในเส้นทางของผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (Deliver the end to end customer Journey)

๖. หากสำนักงาน กสม. มีความสนใจในการเลือกใช้ระบบดังกล่าวนี้ อาจจะทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางส่วน ย่อมจะกระทบต่อการทำงานของบุคลากรจึงจะต้องมีการพิจารณาวางแผนด้านบุคลากร การโยกย้าย และการมอบหมายงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจ และระบบดังกล่าว รวมทั้งการกำหนดภารกิจที่อาจมีการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆ ในอนาคต จึงควรมีคณะทำงานศึกษาระบบดังกล่าวและผลกระทบในเชิงการบริหารจนถึงการจัดการอัตรากำลัง โดยมีแผนงานรองรับที่ชัดเจน

๗. บริษัทได้เสนอให้มีการทดลองใช้ระบบได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในระยะเวลาประมาณ ๑ เดือน ซึ่งหากสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสนใจในการทดลองใช้ระบบดังกล่าวนั้น จำเป็นต้องมีคณะทำงานด้านเทคนิคที่มีความรู้ครอบคลุมระบบงาน การบริหาร และกระบวนการในสายงานที่เกี่ยวข้องนอกเหนือไปจากความรู้งานด้านไอทีที่มีความสามารถทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทดังกล่าวได้ เพื่อให้เป็นคณะทำงานปรึกษาด้านเทคนิคต่อไป

.....

สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน