

RPA เทคโนโลยีที่เปลี่ยนงานซ้ำๆ ให้กลายเป็นงานง่าย

สถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจของแต่ละภาคอุตสาหกรรมในปัจจุบัน เป็นแรงกดดันให้ทุกองค์กรต่างเร่งเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อลดระยะเวลาและต้นทุนที่ใช้หนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด นั่นคือ Robotic Process Automation (RPA) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ซอฟต์แวร์อัตโนมัติที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ สำหรับการออกแบบขั้นตอนการทำงาน (Workflow) และกระบวนการในการทำงาน (Process) ที่มีลำดับขั้นตอนและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เพื่อทดแทนการทำงานของบุคลากรในงานที่ต้องทำซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ

ผลการสำรวจ State of Business Automation Report ของ Zapier พบว่า บุคลากร 94% ต้องเสียเวลาในการทำงานไปกับการจัดการงานที่ต้องทำซ้ำๆ (Repetitive Tasks) เช่น การป้อนข้อมูล การจัดการเอกสารการจัดการใบแจ้งหนี้ และการคัดลอกและรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ซึ่งงานที่ทำซ้ำๆ เหล่านี้มักจะใช้เวลามหาศาลและทำลายผลิตภาพโดยรวมของทั้งบุคลากรและองค์กร การศึกษาของ SnapLogic ระบุว่างานที่ต้องทำซ้ำๆ เหล่านี้กำลังทำให้ธุรกิจต้องสูญเสียเวลาในการทำงานของบุคลากร 1 คน เฉลี่ยถึง 19 วันต่อปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจ เนื่องจากบุคลากร 9 ใน 10 คนต้องเสียใช้เวลาไปกับการงานที่ทำซ้ำๆ เหล่านี้ ทั้งที่สามารถให้ระบบอัตโนมัติทำงานแทนได้

ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับผลสำรวจของ Automation Anywhere ซึ่งพบว่า บุคลากรกำลังทำงานซ้ำๆ รูปแบบเดิมหรืองานที่ไม่จำเป็น ซึ่งสามารถใช้ระบบอัตโนมัติทดแทนงานกว่า 70 - 80% ได้ เช่น การอนุมัติและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล การรับข้อมูลลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันและจัดเก็บในฐานข้อมูล การรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง การจัดเก็บและแยกข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นเอกสาร และการจัดทำรายงาน เป็นต้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ McKinsey Global Institute ซึ่งพบว่า มีงานมากถึงร้อยละ 60 ที่สามารถใช้ระบบอัตโนมัติทำงานได้อย่างน้อยหนึ่งในสามของงาน และมีงานร้อยละ 5 ที่สามารถใช้ระบบอัตโนมัติทดแทนได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ โดยไม่จำเป็นต้องใช้มนุษย์เลย ซึ่งงานที่ต้องทำซ้ำๆ เหล่านี้นอกจากจะทำลายผลิตภาพของธุรกิจแล้ว ยังสร้างความไม่พึงพอใจให้กับบุคลากร เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์และการรักษามูลค่า ซึ่งทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสทางธุรกิจอีกด้วย

ประโยชน์ของ RPA ต่อธุรกิจ

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไม่ใช่เพียงแค่แนวโน้มแต่เป็นความจำเป็น RPA กลายเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเปลี่ยนโฉมหน้าการดำเนินธุรกิจ จนทำให้ตลาด RPA เติบโตอย่างมหาศาลในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา บทบาทของ RPA ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วสะท้อนถึงประโยชน์ของ RPA ต่อธุรกิจ โดยประโยชน์ที่สำคัญของ RPA มีดังนี้

- **เพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพ** RPA ช่วยให้บุคลากรมีเวลามากขึ้นในการมุ่งเน้นงานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มผลิตภาพโดยรวมขององค์กร
- **ลดค่าใช้จ่าย** RPA ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเร็วในการทำงาน
- **เพิ่มความยืดหยุ่นและการปรับตัว** RPA ทำให้ธุรกิจสามารถขยายการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด
- **เพิ่มความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ** RPA ลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดของมนุษย์ และช่วยในการปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อบังคับต่างๆ
- **เพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร** RPA ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร จากการลดการทำงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อ

จุดเด่นของเทคโนโลยี RPA

RPA เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง องค์กรทุกขนาดในหลายอุตสาหกรรมได้นำ RPA มาใช้ในกระบวนการทำงานขององค์กรจนทำให้ RPA ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยจุดเด่นของเทคโนโลยี RPA ที่ทำให้องค์กรจำนวนมากในหลายภาคส่วนเลือกใช้ ประกอบด้วย

- สามารถทำงานที่ซับซ้อนด้วยความแม่นยำสูง ลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์
- สามารถทำงานร่วมกับโปรแกรมต่างๆ ได้ โดยไม่จำเป็นต้องวางโครงสร้างสารสนเทศใหม่
- สามารถปรับตามเงื่อนไขและคำสั่งที่หลากหลาย
- สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง
- ติดตั้งและใช้งานง่าย ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาทีม IT หรือมีความรู้ในการเขียนโค้ด

โดยลักษณะงานที่เหมาะสมกับการใช้ RPA เช่น

- งานที่ต้องทำซ้ำๆ และต้องใช้เวลาในการทำให้เสร็จสมบูรณ์ เช่น การประมวลผลใบแจ้งหนี้ การตรวจสอบคำสั่งซื้อ
- งานที่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและสามารถเขียนเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ เช่น การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า การจัดการข้อมูลในระบบ CRM และ ERP
- งานที่มีการกำหนดเกณฑ์การทำงานที่ชัดเจน สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์ให้ระบบทำงานแทนได้ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- งานที่มีปริมาณข้อมูลมากและต้องการความแม่นยำสูง เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการเงิน การจัดการสินค้าคงคลัง การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการฐานข้อมูล หรือการทำรายงาน

ประเภทของ RPA

จากจุดเด่นและโอกาสเติบโตของ RPA ส่งผลให้เทคโนโลยี RPA ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและมีความหลากหลายมากขึ้น การเลือกประเภทของ RPA ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรจึงขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและกระบวนการทางธุรกิจที่ต้องการทำให้เป็นอัตโนมัติ โดยปัจจุบันสามารถแบ่ง RPA ออกเป็น 3 รูปแบบตามลักษณะการทำงาน ได้แก่

1. Attended RPA

ลักษณะการทำงาน: ทำงานควบคู่ไปกับผู้ใช้ เริ่มทำงานเมื่อมีการสั่งการเท่านั้น เพื่อช่วยทำงานบางส่วนในกระบวนการที่ซับซ้อนหรือต้องการการตัดสินใจของมนุษย์

ตัวอย่างการใช้งาน: ใช้ในงานบริการลูกค้าที่ต้องการการตอบสนองทันที เช่น การตอบคำถามลูกค้า การกรอกข้อมูลลูกค้าในระบบ การตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ต้องมีการยืนยัน

ข้อดี: เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ช่วยลดเวลาในการทำงานซ้ำๆ และช่วยให้บุคลากรมีเวลามากขึ้นสำหรับงานที่ต้องใช้ทักษะสูง

2. Unattended RPA

ลักษณะการทำงาน: ทำงานโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องมีผู้ใช้ควบคุม สามารถทำงานได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตัวอย่างการใช้งาน: งานที่มีขั้นตอนชัดเจนและไม่ต้องการการตัดสินใจของมนุษย์ เช่น การประมวลผลใบสั่งซื้อ การอัปเดตข้อมูลในระบบ การสร้างรายงานอัตโนมัติ

ข้อดี: ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน เพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในการทำงาน และสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่หยุดพัก

3. Hybrid RPA

ลักษณะการทำงาน: เป็นการผสมผสานระหว่าง Attended RPA และ Unattended RPA โดยสามารถทำงานได้ทั้งในรูปแบบที่มีผู้ใช้งานร่วมด้วยและแบบอัตโนมัติเต็มรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการและลักษณะของงาน

ตัวอย่างการใช้งาน: ใช้ในกระบวนการที่บางขั้นตอนต้องการการตัดสินใจของมนุษย์และบางขั้นตอนสามารถทำงานอัตโนมัติได้ เช่น การตรวจสอบและอนุมัติคำขอที่ต้องการการตรวจสอบของบุคลากรในบางขั้นตอน แต่การประมวลผลขั้นสุดท้ายสามารถทำอัตโนมัติได้ หรืองานที่ต้องการทั้งการโต้ตอบกับผู้ใช้และการทำงานอัตโนมัติ เช่น การตรวจสอบใบสมัครงาน การอนุมัติใบแจ้งหนี้

ข้อดี: มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและหลากหลายได้ดี

นอกจากการจำแนก RPA ตามลักษณะการทำงานในช่วงต้นแล้ว ยังสามารถจำแนกตามเทคโนโลยีที่ใช้ทำงานและผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

การจำแนกตามเทคโนโลยีที่ใช้ทำงาน

1. **Desktop-based RPA** ทำงานบนระบบเดสก์ท็อป เหมาะกับงานที่ใช้โปรแกรมบนเดสก์ท็อป เช่น Microsoft Office, SAP, Oracle
2. **Web-based RPA** ทำงานบนเว็บเบราว์เซอร์ เหมาะกับงานที่ใช้เว็บแอปพลิเคชัน เช่น การกรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
3. **Mobile-based RPA** ทำงานบนอุปกรณ์มือถือ เหมาะกับงานที่ใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น การตรวจสอบสินค้าคงคลัง การจัดส่งสินค้า

การจำแนกตามผู้ให้บริการ

1. **On-premise RPA** ติดตั้งซอฟต์แวร์ RPA บนเซิร์ฟเวอร์ขององค์กรเอง เหมาะกับองค์กรที่มีความต้องการด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวสูง
2. **Cloud-based RPA** ใช้งานซอฟต์แวร์ RPA ผ่านระบบคลาวด์ เหมาะกับองค์กรที่ต้องการความยืดหยุ่น และสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ RPA ในธุรกิจ

เทคโนโลยี RPA สามารถช่วยให้องค์กรจำนวนมากประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรเป็นอย่างมาก กรณีการประยุกต์ใช้ RPA ที่ประสบความสำเร็จในหลากหลายกระบวนการ ตัวอย่างเช่น

- **การจัดการข้อมูลหลัก หรือ Master Data Management** ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ถือเป็นหัวใจของธุรกิจการผลิตที่เชื่อมโยงกับข้อมูลของซัพพลายเออร์ ลูกค้า บัญชี และสถานที่ผลิตต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนทรัพยากรเป็นปัจจุบัน สม่าเสมอ และถูกต้อง ตัวอย่างเช่น บริษัท ABC Electronics ซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับการซ่อมแซมโทรศัพท์มือถือในเวียดนามใช้ RPA ทำหน้าที่แทนมนุษย์ในการจัดการข้อมูลหลักในระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ตั้งแต่การป้อนข้อมูลความต้องการ การคัดแยกข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลระบบภายในต่างๆ เพื่อกำหนดวัสดุที่ต้องซื้อ ซึ่งสามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินการได้มากถึง 80% รวมถึงเพิ่มการปฏิบัติตามข้อกำหนด และลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

- **การเงินและการบัญชี** ในธุรกิจทุกประเภท การเงินและการบัญชีเป็นกระบวนการที่สิ้นเปลืองบุคลากรเป็นอย่างมากเพื่อทำงานซ้ำๆ ตั้งแต่การสแกนเอกสาร การดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ การป้อนข้อมูลจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นงานที่มีกฎเกณฑ์ตายตัว และมักพบข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ธุรกิจจำนวนมาก เช่น Deloitte, PwC จึงนิยมใช้ RPA ในกระบวนการการเงินและการบัญชี ซึ่งสามารถนำ RPA ไปใช้ในหลายกระบวนการพร้อมกันได้ ไม่จำกัดแค่บางกระบวนการ เช่น การประมวลผลใบแจ้งหนี้ การจ่ายเงิน การรับเงิน

การตรวจสอบบัญชี การปิดบัญชี โดย RPA ช่วยเพิ่มความถูกต้อง ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและบุคลากร

- **การให้บริการลูกค้า** ความก้าวหน้าของเครื่องมือสื่อสารได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ในการสื่อสารกับธุรกิจ โดยลูกค้าคาดหวังถึงความสม่ำเสมอและข้อมูลที่เชื่อมโยงกันในทุกปฏิสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง บริษัท Cobmax ซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับศูนย์บริการการขาย (Sales Center) ในบราซิลได้นำ RPA มาใช้ในการคัดลอกและบันทึกข้อมูลระหว่างระบบ CRM ต่างๆ ของบริษัท ซึ่งเป็นกระบวนการที่มักเกิดความผิดพลาด โดยสามารถลดการทำงานหลังบ้าน (Back-office Operations) ลงได้ครึ่งหนึ่งและช่วยลดเวลาที่ใช้ได้ถึง 66%

- **การอ่านและประมวลผลเอกสาร** อุตสาหกรรมการธนาคารและบริการทางการเงินถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับประโยชน์เป็นอย่างมากจากการใช้เทคโนโลยี RPA โดยมีการนำ RPA มาใช้ในกระบวนการที่ต้องทำซ้ำๆ ตามกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น การยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC) ซึ่งเป็นหนึ่งในต้นทุนที่ใหญ่ที่สุดสำหรับธนาคาร เนื่องจากการอ่านและประมวลผลเอกสารที่ต้องใช้ในการผ่าน KYC ใช้เวลานานและใช้บุคลากรจำนวนมาก ธนาคาร HDFC ซึ่งเป็นธนาคารภาคเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในอินเดียและต้องเผชิญกับภาระทางการบริหารกระบวนการ KYC จึงได้ใช้ RPA ในการดึงข้อมูลจากใบสมัครบัญชีและเอกสารต่างๆ ซึ่งสามารถจัดการกระบวนการ KYC ทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนและชั่วโมงการทำงานลงประมาณ 50% และเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขึ้น 60% **การประมวลผลสินเชื่อ** ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารจำนวนมาก ธนาคาร UBS ในสวิตเซอร์แลนด์ที่มีสาขาทั่วโลก ได้นำ RPA มาใช้ซึ่งสามารถลดเวลาการประมวลผลเพื่ออนุมัติสินเชื่อจาก 40 นาทีเหลือเพียง 5 นาที

- **การค้าปลีก** อุตสาหกรรมค้าปลีกเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหลัก จึงนิยมนำเทคโนโลยีนวัตกรรมเช่น RPA มาใช้ในการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า เช่น การประมวลผลเพื่อคืนสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการใบแจ้งหนี้ การเรียกเก็บเงินและคืนเงินจากลูกค้า ซึ่ง RPA ช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น Walmart ใช้ RPA ในการตรวจสอบราคา การจัดการใบแจ้งหนี้ และการติดตามสินค้าคงคลัง หรือ Tesco ใช้ RPA เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการใบแจ้งหนี้และการจัดการสินค้าคงคลัง

- **งานสรรหาบุคลากร** เทคโนโลยี RPA สามารถจัดการกระบวนการสรรหาที่สำคัญได้ถึง 90% ถึง 95% เช่น การคัดกรองผู้สมัคร การจัดการเอกสาร การประเมิน การติดตามสถานะการสมัคร ไปจนถึงการสัมภาษณ์และการว่าจ้างผู้สมัครใหม่ ซึ่ง RPA สามารถรวบรวม Resume จากหลายๆ แพลตฟอร์มเข้าด้วยกันและกลั่นกรองผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไข ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้สมัครที่มีศักยภาพมากขึ้น ปัจจุบันมีองค์กรจำนวนมากที่ใช้ RPA เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ลดเวลาและความผิดพลาดในกระบวนการสรรหาบุคลากร เช่น IBM, Siemens, Accenture

ข้อจำกัดของ RPA

ถึงแม้ RPA จะมีประโยชน์มากมาย แต่ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้ในทุกเรื่อง โดยข้อจำกัดหลักของ RPA มีดังนี้

- ไม่เหมาะสำหรับการจัดการกับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น ข้อความที่ไม่เป็นระเบียบหรือเอกสารที่มีรูปแบบแตกต่างกัน
- ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงหรือกรณีฉุกเฉิน เนื่องจาก RPA ทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เท่านั้น เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องมีการปรับแต่งหรือพัฒนาใหม่
- ไม่สามารถตัดสินใจหรือคิดอย่างมนุษย์ได้ การตัดสินใจที่ซับซ้อนหรือการแก้ปัญหาที่ต้องใช้การพิจารณาหลายๆ ด้านยังคงต้องการมนุษย์เข้ามามีส่วนร่วม
- ต้องการการบำรุงรักษาและการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงในระบบซอฟต์แวร์หรือการอัปเดตเวอร์ชันอาจทำให้ RPA ทำงานผิดพลาด
- อาจทำให้เกิดความเสี่ยงทางความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลสำคัญอาจถูกเข้าถึงหรือแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาต หากไม่มีการจัดการและป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเหมาะสม

ทิศทางในอนาคตของ RPA

รายงานของ Grand View Research คาดการณ์ว่า ขนาดตลาด RPA ทั่วโลกจะมีมูลค่ามากกว่า 380 พันล้านบาท ภายในปี 2570 หรือขยายตัวเกือบ 10 เท่าจากปี 2562 ซึ่งมีมูลค่าเพียง 49 พันล้านบาท ในขณะที่การศึกษาของ MarketWatch ระบุว่า ขนาดตลาด RPA ทั่วโลกมีมูลค่า 142 พันล้านบาท ในปี 2565 และคาดว่าจะเติบโตที่อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปี (CAGR) 24.31% ซึ่งจะมีมูลค่าถึง 530 พันล้านบาท ในปี 2571 โดยทิศทางในอนาคตของ RPA ที่น่าสนใจมีดังนี้

- **Hyper automation** เป็นการผสมผสาน RPA รวมกับเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น AI, Machine Learning และ Process Mining ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถทำงานอัตโนมัติในกระบวนการทางธุรกิจที่ซับซ้อน ตั้งแต่ต้นจนจบและสามารถตัดสินใจแบบเรียลไทม์ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างไม่เคยมีมาก่อน ซึ่ง UIPATH บริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยี RPA ระบุว่า การผสมผสานเทคโนโลยี RPA และ AI เข้าด้วยกัน ทำให้โลกของเราได้เข้าสู่ยุคใหม่ของเทคโนโลยีที่เรียกว่า Automation First Era เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- **Cognitive Intelligence** เป็นอีกหนึ่งในการใช้ประโยชน์จาก AI และ Machine Learning ทำให้ RPA สามารถปรับตัวและเรียนรู้จากข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง สามารถตัดสินใจจากข้อมูล และดำเนินงานที่ซับซ้อนได้มากขึ้น เช่น เข้าใจและตอบคำถามของลูกค้าในลักษณะที่ใกล้เคียงกับมนุษย์ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า
- **Scalability** ความสามารถในการขยายตัวเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการกำหนดความสำเร็จและความยั่งยืนของ RPA ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนา RPA โดยเน้นความสามารถปรับขยายได้ตามความต้องการ

ที่เปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งความสามารถในการขยายตัวจะทำให้การใช้ RPA ไม่ถูกจำกัดอยู่ที่กระบวนการใดกระบวนการหนึ่งโดยเฉพาะ แต่สามารถขยายไปยังหน่วยงานอื่นและการทำงานในส่วนต่างๆ ได้อย่างไร้รอยต่อ

ด้วยการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องทำให้อนาคตของ RPA เป็นที่น่าสนใจและจับตามองมากขึ้นเรื่อยๆ เทคโนโลยี RPA ไม่ใช่เพียงแค่หนึ่งในเครื่องมือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่เป็นเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจในโลกของเราอย่างสิ้นเชิง และจะมีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นในอนาคตของธุรกิจทั่วโลก

Reference

1. SnapLogic. (2017, August 22). *Productivity Pains: 90% of Workers Burdened by Boring, Repetitive Tasks*. <https://www.snaplogic.com/company/newsroom/press-releases/productivity-pains-90-workers-burdened-boring-repetitive-tasks>
2. Varsha. (2021, Aug 13). *Top 6 Robotic Process Automation (RPA) Trends for Successful Digital Transformation (DX)*. Techment. <https://www.techment.com/top-6-robotic-process-automation-rpa-trends-for-successful-digital-transformation-dx/>
3. Velocity IT. (2023, 7 August). *The Future of RPA: Trends and Predictions*. <https://www.velocity-it.com/knowledge-hub/the-future-of-rpa-trends-and-predictions/>
4. WRK. (2024, 11 March). *Top RPA trends 2024*. <https://www.wrk.com/blog/top-rpa-trends-2024>
5. Zapier Editorial Team. (2021, April 20). *Zapier report: The 2021 state of business automation*. Zapier. <https://zapier.com/blog/state-of-business-automation-2021/>