

AI Agent Workflow Design for Business Leaders

(การออกแบบกระบวนการทำงานด้วย AI Agent สำหรับหัวหน้างานและผู้บริหาร)

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหลายองค์กรเริ่มนำ AI มาใช้ช่วยงานเฉพาะจุด แต่ยังขาดแนวทางในการเชื่อม AI เข้ากับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ การสร้าง AI Agent ให้เกิดประโยชน์จึงไม่ได้เริ่มจากการเลือกเครื่องมือ หากเริ่มจากการเข้าใจงานจริง วิเคราะห์ขั้นตอน และกำหนดบทบาทระหว่างคนกับ AI ให้เหมาะสม หลักสูตรนี้มุ่งให้ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถสำรวจ Workflow ปัจจุบัน ค้นหาจุดที่ซ้ำซ้อน ใช้นาน หรือมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาด พร้อมประเมินว่างานส่วนใดเหมาะกับ AI Assistant, Automation หรือ AI Agent ผู้เรียนจะได้ออกแบบ Human-Agent Workflow ตั้งแต่จุดเริ่มต้น ข้อมูลที่ใช้ การตัดสินใจ การเรียกใช้เครื่องมือ จุดที่ต้องให้คนอนุมัติ ไปจนถึงการตรวจสอบและติดตามผล แนวทางที่ใช้ในหลักสูตรไม่ผูกกับ AI Platform ใดโดยเฉพาะ จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับเครื่องมือที่รองรับการทำงานแบบ AI Agent ได้หลากหลาย เมื่อจบการอบรม ผู้เรียนจะมีต้นแบบ Workflow และแผนทดลองใช้งานที่เชื่อมโยงกับงานจริงของตนเอง พร้อมนำไปประยุกต์ใช้กับเครื่องมือ AI Agent ที่องค์กรเลือกใช้

รายละเอียดหลักสูตร

Workflow Discovery & Design

เน้นให้ผู้เรียนคิด และออกแบบ Agent เป็น ผู้เรียนต้องนำงานจริงของตัวเองเข้ามา เช่น

- การจัดทำรายงานประจำสัปดาห์
- การติดตามลูกค้า
- การเตรียมประชุมและติดตาม Action Items
- การตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร
- การวิเคราะห์ยอดขาย
- การสรุปข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- การติดตามโครงการ

จาก Task-Based AI สู่ Workflow-Based AI

แยกให้ออกระหว่าง

- ถามคำถาม หรือสร้างงานขึ้นเดียว: AI Assistant ช่วยคนทำงาน
- Workflow Automation ทำตามกฎ: AI Agent วางแผน ตัดสินใจและใช้เครื่องมือ
- Human-Agent Workflow: ทำงานร่วมกัน

วิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบัน

ให้ผู้เรียนเขียน Workflow จริงของตนเอง

Trigger → Input → ขั้นตอน → ผู้เกี่ยวข้อง → การตัดสินใจ → Output → การติดตามผล

จากนั้นหาว่า:

- ขั้นตอนไหนซ้ำ
- ขั้นตอนไหนใช้เวลามาก
- ขั้นตอนไหนต้องค้นข้อมูลหลายแหล่ง
- ขั้นตอนไหนต้องย้ายข้อมูลระหว่างระบบ
- ขั้นตอนไหนเกิด Error บ่อย
- ขั้นตอนไหนต้องใช้วิจารณญาณของคน

งานแบบไหนควรใช้ AI Agent

ผู้เรียนสามารถแยกได้ว่า

ลักษณะงาน	วิธีที่เหมาะสม
งานครั้งเดียว ผลลัพธ์ขึ้นเดียว	ใช้ Prompt หรือ Chat
ขั้นตอนแน่นอน ใช้กฎชัดเจน	Automation / RPA
ต้องอ่าน วิเคราะห์และสรุป	AI Assistant
มีหลายขั้นตอน ต้องใช้ข้อมูลและเครื่องมือหลายระบบ	AI Agent
มีความเสี่ยงหรือผลกระทบสูง	AI Agent + Human Approval
ไม่มีกระบวนการชัดเจนและเปลี่ยนทุกครั้ง	ยังไม่ควรทำ Automation เดิมรูปแบบ

ออกแบบ Human-Agent Workflow

กำหนดให้ชัดเจนว่า

- Agent เริ่มทำงานเมื่อใด
- ต้องอ่านข้อมูลอะไร
- ใช้เครื่องมือใด
- ตัดสินใจอะไรได้เอง
- จุดไหนต้องให้คนอนุมัติ
- จะตรวจสอบความถูกต้องอย่างไร
- หากทำผิดหรือข้อมูลไม่ครบต้องส่งต่อให้ใคร

เลือกเครื่องมือตามงานและนโยบายบริษัท

ไม่ควรถามก่อนว่า "จะใช้ AI ตัวไหนดี" แต่ให้ถามว่า

- งานต้องเข้าถึงข้อมูลจากระบบใด
- ต้องสร้างเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูล หรือควบคุมโปรแกรม
- ต้องทำซ้ำตามเวลา หรือให้คนสั่งเป็นครั้ง ๆ
- ต้องเชื่อม Email, Calendar, SharePoint, Google Drive หรือระบบภายในหรือไม่
- บริษัทอนุญาตให้ข้อมูลประเภทใดเข้า AI ได้
- ต้องมี Approval, Log และสิทธิ์การเข้าถึงระดับใด
- Usage Limit และต้นทุนต่อ Workflow เท่าใด

แนวทางเลือกเครื่องมือ:

- **Microsoft Copilot Studio:** เหมาะกับองค์กรที่ใช้ Microsoft 365, Teams, SharePoint, Outlook และ Power Platform เป็นหลัก ต้องการสร้าง Agent ที่มี Workflow และ Governance ระดับองค์กร ปัจจุบันรองรับทั้ง Workflow แบบกำหนดกฎและ Agent ที่ทำงานผ่านเว็บไซต์หรือ Desktop Application ได้
- **Gemini Spark (Google):** เหมาะกับองค์กรที่ใช้ Google Workspace (Gmail, Google Docs, Sheets, Drive, Calendar) เป็นหลัก เป็น AI Agent ที่สามารถทำงานต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงบน Cloud โดยไม่ต้องเปิดจอทิ้งไว้โดดเด่นด้านการสรุปข้อมูลข้ามแอป ร่างอีเมล ติดตามอัปเดตงาน และจัดการ Workflow อัตโนมัติจากฐานข้อมูลของ Google
- **Claude Cowork (Anthropic):** เหมาะกับงานเอกสาร รายงาน การค้นคว้า การจัดการไฟล์ งานโครงการ และ Workflow ของผู้บริหารหรือคนทำงานทั่วไป รวมถึงงานที่ทำซ้ำตามรอบเวลา Cowork สามารถทำงานต่อเนื่องสร้างเอกสาร ตาราง และงานวิจัย ตลอดจนถึง Scheduled Tasks ได้

- **ChatGPT Work (OpenAI):** ยกกระตักการทำงานสู่ AI Agent ระดับองค์กรเต็มรูปแบบ (อัปเดตจาก Workspace Agents และมาพร้อมโมเดล GPT-5.6) เหมาะกับ Repeatable Workflow ที่ต้องการให้ AI ทำงานหลายขั้นตอนต่อเนื่องแบบอัตโนมัติ (Autonomous) รันบน Cloud ได้นานหลายชั่วโมงโดยไม่ต้องเฝ้าหน้าจอ ดึงข้อมูลจากหลายแหล่งมาวิเคราะห์ เชื่อมต่อแอปพลิเคชัน และทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้กลับไป

- As-is Workflow: ของงานตนเอง
- AI Opportunity Map: ว่าขั้นตอนไหนควรให้ AI ช่วย
- To-be Human-Agent Workflow
- Tool Selection Sheet: เปรียบเทียบเครื่องมือที่บริษัทอนุมัติ
- Agent Instruction หรือ Workflow Specification
- Pilot Plan 30 วัน
- ตัวชี้วัดก่อนและหลังใช้ AI: เช่น เวลาที่ลดลง จำนวนขั้นตอน Error Rate และจำนวนงานที่ทำได้เพิ่มขึ้น

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าส่วนงานในองค์กร รวมถึงผู้สนใจทั่วไป