



โดย นายกฤษิต ตรีเวชวินิจ

คณะทำงานพัฒนาและศึกษาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี  
ภายใต้คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี



# มาทำความรู้จักกับ RPA Solution การทำงานอัตโนมัติ สำหรับยุค Digital Transformation

**ใน** โลกธุรกิจปัจจุบัน ถือเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง และคำว่า “Digital Transformation” ได้ถูกกล่าวถึงกันในช่วงกว้างมากขึ้น ทุก ๆ วัน หลากหลายองค์กรในทุกสายงานธุรกิจ ต่างนำเทคโนโลยี Digital เข้ามาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะเพื่อเปลี่ยนแปลง หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีอยู่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ช่วยสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้ทันเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน รวมถึงนำมาช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์และ

การบริการไปสู่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้ โดยท่ามกลางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่องค์กรได้เลือกนำมาใช้ ชื่อของ “Robotic Process Automation” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “RPA” ก็เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่หลายองค์กรจับตามอง และอยากศึกษาเรียนรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ดังนั้น บทความนี้จึงอยากพาทุกท่านไปทำความรู้จักกับเจ้า Robot ยุค Digital Transformation ที่จะเข้ามาช่วยงานองค์กร รวมถึงมาทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยงานของเรากันนะครับ

## Robotic Process Automation (RPA) คืออะไร



คือ ซอฟต์แวร์โรบอท (Software Robot) ที่ทำงานเลียนแบบการทำงานของมนุษย์ ส่วนใหญ่มักนำมาใช้กับงานในออฟฟิศ โดยมีการผสมผสานเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Rule Engine, Image Recognition, Machine Learning และ AI เพื่อให้การทำงานเป็นแบบอัตโนมัติ และเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น

หรือหากจะอธิบายให้เข้าใจง่าย ๆ คือ RPA เป็นโปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วสามารถทำงานได้เปรียบเสมือนมนุษย์ มีความสามารถในการจัดการกับงานต่าง ๆ ที่พนักงาน (มนุษย์) เป็นคนทำ โดยจะเป็นการสร้าง Robot บนโปรแกรมตาม Pattern ที่เรากำหนดเอาไว้ ซึ่ง Robot แต่ละตัวที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น ก็จะทำงานได้ตาม Pattern ที่ถูกกำหนดเอาไว้แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะ Pattern ของงานที่มีลักษณะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ซึ่งปกติแล้วเป็นงานที่มนุษย์ทำเป็นประจำอยู่ทุกวัน (Daily Work) หรืองานที่เกิดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) ได้โดยง่าย เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขบัญชี หรือการกรอกข้อยอดต่าง ๆ เพราะ Robot สามารถทำงานให้เราได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วกว่านั่นเอง

## RPA เหมาะกับกระบวนการทำงานแบบใบบัง

ตามที่เราเข้าใจกันว่า RPA จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการเลือกกระบวนการทำงาน (Use Case) ที่เหมาะสมกับการจะนำ RPA มาใช้ทำงานแทนมนุษย์ด้วย เพราะหากเราเลือกกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสมต่อให้มีเทคโนโลยี Digital ที่ดีแค่ไหน ก็จะไม่ช่วยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรของเราได้ และต่อไปนี้ คือ กระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับการนำ RPA มาช่วยทำงานแทนมนุษย์ได้ดี ซึ่งประกอบไปด้วย



**Repetitive Work** (กระบวนการทำงานที่ทำซ้ำ ๆ ทำบ่อย ๆ) เช่น การนำข้อมูลต่าง ๆ ภายในอีเมลคำสั่งซื้อจากลูกค้า วันละ 100 - 200 รายการ ได้แก่ ชื่อลูกค้า เบอร์โทรติดต่อ รายการสั่งซื้อ แล้วนำไปเก็บเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้แทนขายประสานงานกับลูกค้า และทำเช่นนี้เหมือนเดิมทุกครั้ง



**Rules - Based** (กระบวนการต้องมีกฎเกณฑ์ชัดเจนในการตัดสินใจ) RPA เป็น Software Robot ไม่มีความรู้สึกเหมือนมนุษย์ ดังนั้น หากกระบวนการที่มีจุดตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกหรือใช้ประสบการณ์ของพนักงานเป็นจุดตัดสินใจ Robot จะไม่สามารถทำงานนี้ได้



**High Volume** (กระบวนการที่มีจำนวนมาก ๆ) เช่น กระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่มีประมาณ 1,000 ธุรกรรมต่อวัน หรือกระบวนการที่ใช้เวลานานมากในการทำตั้งแต่ต้นจนจบต่อหนึ่งกระบวนการ



**Standardization & Stability** (กระบวนการจะต้องมีมาตรฐานชัดเจน) มีจำนวนข้อยกเว้น (Exception) ที่น้อยที่สุด และที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เสถียรไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ วิธีคิดอย่างง่ายที่สุด คือ ใน 1 ปีที่ผ่านมาไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดังกล่าว เพราะการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการย่อมหมายถึงการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมที่ RPA อีกด้วย

โดยสรุป ก็คือ สิ่งที่ Software Robot เข้ามาช่วยงานพนักงาน (มนุษย์) และองค์กร ก็คือ งานอะไรที่ต้องทำซ้ำ ๆ ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว มีปริมาณมาก ไม่ต้องใช้การตัดสินใจเชิงความรู้สึก (Judgement) และไม่มีข้อยกเว้นที่ทำให้ซับซ้อน พวกเขาจะสามารถทำแทนเราได้อย่างดี เพราะงานเหล่านี้เป็นงานที่มนุษย์มองว่า เป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้แรงเยอะ อีกทั้งปริมาณงานประเภทนี้ ก็มักจะมีไม่ใช่น้อยกันเลยทีเดียว ในองค์กรของเรา

อย่างไรก็ตามการทำ Digital Transformation ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรนั้น อาจจะไม่ใช้การเลือกเทคโนโลยีที่ดีที่สุด หรือมีราคาแพงที่สุดมาใช้ แต่เป็นการเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความเข้าใจในรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business Model) ที่ทำอยู่อย่างลึกซึ้ง และมีความเข้าใจถึงเทคโนโลยีที่จะใช้ เนื่องจากการปรับตัวตามองค์กรอื่นโดยเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของเราเอง ก็อาจจะเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าทั้งด้านงบประมาณและเวลาก็เป็นได้



และเชื่อกันว่า นอกจากที่โลกธุรกิจกำลังถูกท้าทายจาก Digital Disruption แล้ว การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ยิ่งจะเป็นตัวเร่งปฏิริยาในการทำให้หลายองค์กรต้องเร่งปรับตัวและหันมาทำ Digital Transformation เพื่อความอยู่รอดกันอย่างจริงจังขึ้นไปอีก ดังนั้น ไม่เพียงเฉพาะเทคโนโลยี RPA เท่านั้น แต่ยังมีอีกหลากหลายเทคโนโลยีที่กำลังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโลกธุรกิจในยุค New Normal นับจากนี้ อย่างแน่นอน แล้วทุกท่าน...พร้อมหรือยัง ที่จะปรับตัวเรียนรู้ไปกับสิ่งเหล่านี้ ผกาดติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ของการทำ Digital Transformation ได้ในตอนต่อ ๆ ไปนะครับ