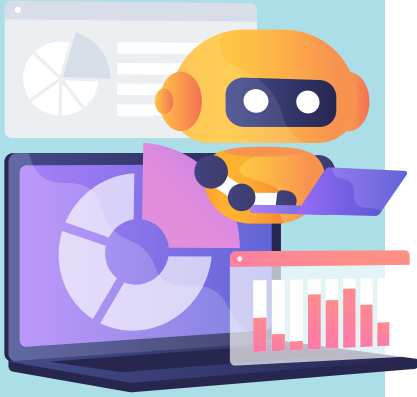


บทความโดย คณะทำงานพัฒนาและศึกษาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี  
ภายใต้คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี



# RPA หุ่นยนต์นักบัญชี อย่างก้าวสำคัญ...ยกระดับงานบัญชี สู่ยุค Digital Accounting

คงมีหลาย ๆ คำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของการทำงานบัญชีในยุคดิจิทัล หนึ่งในคำถามที่สำคัญคือเทคโนโลยีจะเข้ามาทำงานแทนคนหรือไม่และอย่างไร คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้หุ่นยนต์มาช่วยในงานบัญชีเป็นสิ่งที่ถกเถียงและพูดถึงในวงกว้าง งานเสวนา “RPA หุ่นยนต์นักบัญชี อย่างก้าวสำคัญ...ยกระดับงานบัญชีสู่ยุค Digital Accounting” จึงได้ถูกจัดขึ้นเพื่อไขข้อข้องใจนี้ บทความนี้จึงรวบรวมเนื้อหาและประเด็นสำคัญจากงานเสวนาเพื่อไขข้อข้องใจและเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของนักบัญชีในยุคดิจิทัลต่อไป

รูปแบบหนึ่งของการใช้หุ่นยนต์มาช่วยในงานบัญชีที่รู้จักดีกันคือเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) ซึ่งเป็น Software อัตโนมัติ ที่สามารถทำงานแทนคนได้ หรือเป็น Software ที่เลียนแบบการทำงานของคนที่ใช้เมาส์และคีย์บอร์ดสำหรับงานบัญชี (และงานที่มีในงานบัญชี) ที่มีลักษณะซ้ำ ๆ และมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยงานที่นิยมนำ RPA ไปใช้ จะเป็นงานในลักษณะของงานที่คนทำเป็นประจำทุกวัน (Daily Work) หรืองานที่อาจเกิดความผิดพลาดจากการทำงานของคน (Human Error) ได้ง่าย ซึ่ง RPA มีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง คือ สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ดังนั้น หากจะให้คำจำกัดความสั้น ๆ ของ RPA ก็คือ การจัดการงาน หรือการทำงานแบบซ้ำ ๆ ให้ออกมาโดยเร็วและแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด

ถ้าเปรียบเทียบกับการใช้งานที่มนุษย์ทำงานกับคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งออกเป็น Head Work กับ Hand Work ซึ่ง RPA เป็นส่วนของการทำงานรูปแบบ Hand Work หากพูดถึงการทำงานแบบ Head Work ต่อไปในอนาคตจะเป็นในรูปแบบ AI นั่นเอง สรุปสั้น ๆ RPA ก็คือ Software ที่เป็น AI ในระดับต้น ๆ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของโปรแกรมในการทำงานแทนคน ดังนั้น หุ่นยนต์นักบัญชี จึงไม่ได้หมายความว่าทำให้บัญชีมาเป็นหุ่นยนต์ แต่เป็นการนำ Software มาทำหน้าที่เป็นหุ่นยนต์แทนนักบัญชี โดยเป็นผู้ช่วยของนักบัญชีนั่นเอง และ RPA ยังสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ตลอดทั้งวัน 24 ชั่วโมง อีกทั้งโอกาสในความผิดพลาดยังมีน้อยกว่าการทำงานโดยคนอีกด้วย ทำให้นักบัญชีมีเวลามาทำงานประเภท Head Work ได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรต่อไป

ในด้านการใช้งาน อ้างอิงข้อมูลมาจาก PWC ของประเทศอินโดนีเซีย การนำ RPA มาใช้ในงานด้านการเงิน ในส่วนของการทำบัญชี เช่น การลงบัญชี การวางบิล หรือการเรียกเก็บเงิน เป็นต้น นอกเหนือจากนั้น RPA สามารถไปใช้ในงานด้านการจัดซื้อ โดย RPA สามารถช่วยทำงานเพื่อแก้ไขเรื่องการออก PO ซ้ำ ๆ ได้เช่นกัน และ RPA ยังสามารถทำงานเพื่อออกรายงานเป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือน ได้อย่างละเอียดและแม่นยำ

การทำงานของนักบัญชีโดยปกติจะมีการใช้โปรแกรม Excel อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งใน Excel จะมี Feature ที่เรียกว่า Excel Macro เป็น Feature ที่ช่วยให้เราสามารถสร้าง Automate Task เพื่อให้ Excel ทำงานแทนเราได้ โดย Excel Macro ก็เปรียบเสมือนกับ RPA ที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน หากถามว่าทำไม RPA สอดคล้องกับการทำงานของบัญชี แนวคิดการทำงานไม่ต้องใช้คนทำทั้งหมด ทำให้ภาพของคนทำงานตามจากกระบวนการต่าง ๆ ลดน้อยถอยลงทีละส่วน และไม่เกิดการงานที่ซ้ำกัน ซึ่งเมื่อวิวัฒนาการของ RPA เริ่มเข้ามามีบทบาทในการทำงานเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา กล่าวคือ เมื่อหุ่นยนต์เข้ามาช่วยงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจ มีการทำงานซ้ำ ๆ มีปริมาณงานเยอะ ซึ่งขึ้นอยู่กับตรรกะวิธีการหรือเงื่อนไขที่ตั้งขึ้น เพื่อให้ทุกสิ่งอย่างที่ RPA ทำได้เป็นแบบ Rule-based Processes และ Scripted Business Process Automation ที่ชัดเจนและเดินตาม Track ที่กำหนด ดังนั้น หากมีขั้นตอนชัดเจนถูกต้อง เนื้องานที่ออกมาจะมีความถูกต้องและไม่ผิดพลาด

องค์กรขนาดใหญ่ในประเทศไทยได้นำ RPA มาใช้ในหน่วยงานบัญชีตั้งแต่ปี 2561 เกิดจากทิศทางจากผู้บริหารเล็งเห็นว่าองค์กรจะขับเคลื่อนด้วย Digital Transformation จึงจัดตั้งทีมงานในการหาความรู้ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาระบบเพื่อปรับใช้ในองค์กร หลังจากนั้นนำ RPA มาใช้ทำให้องค์กรพบว่า พนักงานจะรู้จักและมีความคุ้นชินในการทำงานร่วมกับ Robot มากขึ้น ซึ่ง RPA เข้ามาช่วยสนับสนุนและแบ่งเบาภาระงานของคนได้มาก อีกทั้งยังทำให้คน (ทั้งนักบัญชีและที่มีชั้นักบัญชี) สามารถทำงานที่จะเพิ่ม Value หรืองานเชิงกลยุทธ์ให้กับตนเองและองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าการแบ่งปันองค์ความรู้จะทำให้เกิด Community ของการเรียนรู้จนสามารถสร้าง RPA ด้วยตัวเองได้ เพราะฉะนั้นในทุกกระบวนการทำงานของทุกหน่วยงานเริ่มเรียนรู้และสร้าง RPA ใช้ในหน่วยงานตัวเองด้วยเช่นกัน



ตัวอย่างการปรับใช้ RPA ในองค์กร เช่น กรณีที่ลูกค้าชำระเงินเข้าบัญชีมาในระบบงาน ซึ่งจะต้องทำการกระทบยอดรายการกับธนาคารทุกครั้งและปรับปรุงยอดคงค้างชำระในรายงานลูกหนี้ให้เป็นปัจจุบัน และยังสามารถใช้ประมวลข้อมูลรายการคงเหลือของแต่ละวัน แล้วแจ้งยอดคงเหลือกับกลุ่มลูกค้าทั้งหมด ผ่าน Line โดยแจ้งข้อมูลลูกค้าแยกราย ดังนี้



**1) Process Reconciliation (O2C) :** Bill Payment RPA (ด้านบัญชี) โดย RPA จะเข้าแอปพลิเคชันของธนาคารรายบัญชีเพื่อดึงข้อมูลจาก Statement ในแต่ละรายการออกมา แล้วนำข้อมูลดังกล่าวไว้ในคลังจัดเก็บข้อมูล หลังจากนั้นกลับไปเข้าไปยังกระบวนการทำงานผ่านระบบ ERP โดยจับคู่รายการทางบัญชีกับรายการเดินบัญชีธนาคาร ซึ่ง RPA สามารถทดแทนการทำงานของคนที่เสมือนกับคนทำงานจริง ๆ



**2) Process แจ้งหนี้ลูกค้าทาง Line (O2C)** โดย RPA จะเข้าไปในระบบ ERP เพื่อไปจับข้อมูลลูกหนี้รายตัวหลังจากนั้น RPA จะดำเนินงานอัตโนมัติไปที่ Line Business ID แล้ววิ่งย้อนกลับมาที่ระบบ ERP เพื่อดึงข้อมูลไปที่ Line และจะเปิด Line ของลูกค้าแต่ละรายเพื่อแจ้งหนี้ ซึ่งก่อนหน้าได้กำหนดให้มีข้อความมาตรฐานเพื่อส่งข้อความหาลูกค้าแต่ละรายพร้อมทั้งนำ Statement มาวาง



**3) Payment Process** ซึ่งมีการทำงานร่วมกับ ERP ในส่วนของ Payment ต้องทำงานร่วมกับธนาคารในการส่งข้อมูล การ Generate Withholding Tax (Generate WHT) ที่มีการทำโปรแกรมแยกชิ้นมากต่างหากอีกด้วย และในส่วนของ การนำเอาข้อมูลกลับมาอัปเดตใน ERP อีกครั้งหนึ่ง



**4) Exchange Rate** สามารถใช้ RPA มาใช้ดึงข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อให้ นักบัญชีนำข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราแต่ละประเทศมาทำงานในกระบวนการได้ต่อไป

จากประสบการณ์หลาย ๆ องค์กร เริ่มต้นมาจากการจ้างที่ปรึกษาภายนอกก่อน พิจารณาความคุ้มค่าของการลงทุนด้วยหลักการ Cost and Benefit เพราะการลงทุนต้องได้มาซึ่งความคุ้มค่ากับองค์กร โดยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

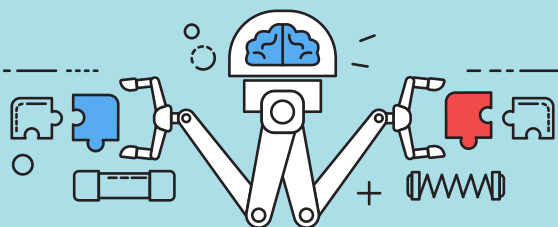


- 1) เลือกกระบวนการที่มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ RPA โดยดูจากความคุ้มค่าและทางเลือกต่าง ๆ ว่าสามารถนำเทคโนโลยีอื่นใดมาทำงานแทนได้หรือไม่
- 2) พิจารณาว่าจะจ้างที่ปรึกษาภายนอกหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 3) เตรียมกระบวนการและโปรเจกต์แรกเริ่ม (Pilot) เพื่อดำเนินการ Implement
- 4) จัดการ RPA โดยกำหนด Implement Strategies ออกเป็น 2 มุม คือ แบบพัฒนาเอง (In-house Service) หรือ แบบจ้างพัฒนาหรือซื้อ (Outsource) และจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้สามารถเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กร โดยบางแห่งอาจเริ่มจาก Outsource แต่หลาย ๆ แห่งก็เริ่มจากพัฒนาเอง

ในการดูแล RPA อาจจะมีฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแล ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ที่การบริหารจัดการของแต่ละองค์กรตามความเหมาะสม โดยแผนกอื่น ๆ สำหรับธุรกิจหรือบริษัทขนาดเล็กการเข้าไปศึกษา RPA หรือนำ Demo มาทดลองใช้เพื่อเข้าใจวิธีการทำงานเบื้องต้น ธุรกิจหรือบริษัทนั้น ๆ ก็จะสามารถสร้าง RPA ของตนเองได้โดยไม่ต้องใช้เงินลงทุนจ้างที่ปรึกษา ในปัจจุบันพบว่าค่าบริการการใช้งาน RPA มีราคาต่ำลง ดังนั้น จึงไม่จำเป็นเสมอไปว่า RPA จะเหมาะสมเฉพาะกับธุรกิจขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ต้องมาจากการพิจารณาความคุ้มค่าของการลงทุนว่า เมื่อนำ RPA มาทดแทนเวลาทำงานของคนและลดความผิดพลาดของงานสำหรับงานที่มีลักษณะซ้ำและมีปริมาณมากได้มากน้อยเพียงใด คุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปรับใช้ เช่น บุคลากรอาจยังไม่เข้าใจการทำงานแต่ละคนที่จะนำ RPA มาใช้ทดแทนซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการทำความเข้าใจและกำหนดกรอบขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนพร้อมชี้แจงให้เห็นว่า RPA ก็มีกระบวนการทำงานตามขั้นตอนการทำงานของคนได้เช่นกัน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนเขียนโปรแกรม RPA ขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่เข้าใจกระบวนการทำงานทั้งหมด จึงจะสามารถเขียนโปรแกรมออกมาได้เหมาะสมและสอดคล้องวิธีการทำงานมากที่สุด

ถัดมาหลังจากสามารถใช้ RPA ทดแทนการทำงานของคนได้แล้วนั้น ก็ต้องมีกระบวนการพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อเพิ่มมูลค่าและประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร และกลับมาช่วยพัฒนา RPA ให้สามารถทำงานในกระบวนการทำงานของฝ่ายหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะฝ่ายขาย จัดซื้อ เป็นต้น



## นักบัญชีควรปรับตัวอย่างไรกับการทำงานในอนาคต มีดังนี้

- 1 **Digital Mindset** เพื่อให้แต่ละคนมีกรอบความคิดหรือแนวทางพัฒนางานของตนเองให้เป็น Automate มากขึ้นเพื่อรองรับโลกที่เปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีที่มากขึ้นได้
- 2 **Teams** การสร้างทีม ทีมมีส่วนสำคัญเพราะคนเราไม่สามารถขับเคลื่อนทุกอย่างด้วยตัวคนเดียวได้
- 3 **Agility** การทำงานต้องมีความยืดหยุ่น การทำไปปรับไป โดยจะช่วยให้วงล้อของการทำงานหมุนไปได้อย่างรวดเร็ว
- 4 **RPA** ทำงานอยู่ทุกฟังก์ชันในองค์กร



เพราะฉะนั้นจะเห็นว่ามุมมองของการทำงานนั้นนักบัญชีจะเปลี่ยนบทบาทไป ไม่ได้หมายความว่า RPA จะมาแทนนักบัญชีจนส่งผลให้นักบัญชีไม่มีงาน แต่นักบัญชีจะเปลี่ยนไปทำงานที่มีคุณค่าเพิ่มขึ้น RPA จะมาช่วยในการทำ Lean Process เพื่อให้กระบวนการทำงานนั้นกระชับหรือสั้นและเหมาะกับการให้ระบบ Automate ได้ตั้งแต่ต้นถึงกระบวนการสิ้นสุดในขณะเดียวกันจะเห็นว่าบทบาทของนักบัญชีทำหน้าที่ตรวจสอบ Monitor และนำผลที่ได้จากการทำงานของ RPA มาวิเคราะห์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจต่อไป ดังนั้น มุมมองการยกระดับงานของนักบัญชีที่ผันตัวนักบัญชีเองมาเป็นผู้ตรวจสอบงานและนำเวลาที่ประหยัดไปไปทำงานแบบ Head work น่าจะตอบโจทย์การยกระดับงานด้านการบัญชีและการพัฒนานักบัญชีในยุคดิจิทัล เพื่อให้พวกเราเตรียมความพร้อมให้กับตัวเองในหลายมิติเพื่อตอบรับกับการพัฒนาวิชาชีพบัญชีต่อไป