



Improve Process Through Digital Technology

ในปัจจุบันธุรกิจที่มีจำนวนรายการทางธุรกิจจำนวนมากซึ่งเป็นภาระในกระบวนการทำงานของนักบัญชี จึงได้นำการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งสมัยก่อนนักบัญชีเราจะจัดการกระบวนการด้วยการใช้ระบบ ERP แต่ในปัจจุบันก็มีความต้องการของธุรกิจที่มากขึ้น เช่น Cloud Base Accounting, AI, OCR และอีกหลาย ๆ เทคโนโลยี เข้ามาร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

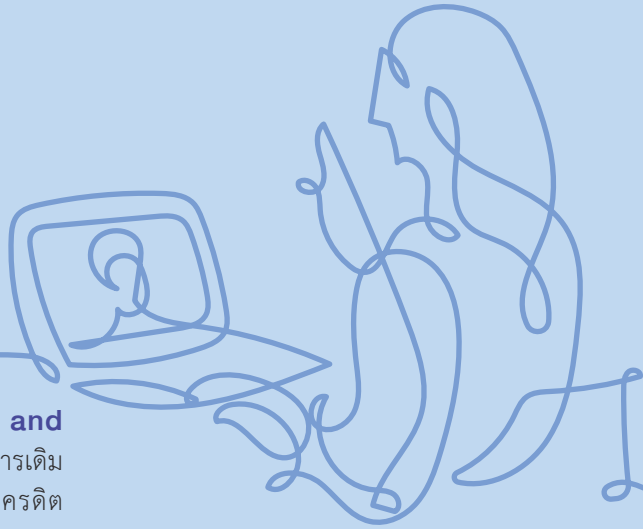
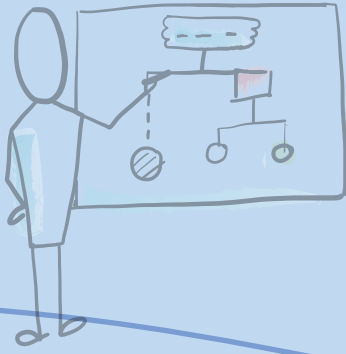
การพัฒนากระบวนการทำงานควรเริ่มจากวิเคราะห์และค้นหาขั้นตอนของธุรกิจที่มีปัญหาหรือ อุปสรรคในการทำงานมากและ/หรือมีผลกระทบต่อธุรกิจมาก ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้จะก่อให้เกิดโอกาสในการพัฒนามากขึ้น เช่น ธุรกิจห้างสรรพสินค้าและค้าปลีก อาจเลือกกระบวนการนำฝากเงินสดซึ่งมีจำนวนรายการมากในแต่ละวันและมีความยากในการควบคุมแบบ Remote Control ด้วยระยะทางของแต่ละสาขาทั่วประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมที่รัดกุมและทันที่ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการและตรวจสอบเงินสดสูง ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการกระหนยอดรายการการรับเงินกับรายการทางบัญชีแบบอัตโนมัติได้ และการออกแบบระบบงานที่ต้องรวมเทคโนโลยีทุกกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยลดต้นทุนและตอบโจทย์ทางธุรกิจได้เป็นอย่างดีและทันที่



ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน



➡ **Cash Handling Transformation** จากกระบวนการเดิมในการนำเงินสดที่นำฝากจากการขายของ Cashier นำฝากในตู้เก็บเหรียญ จากนั้น จึงค่อยนำมานับ นำฝากธนาคาร ออกรายงานและกระหนยอดตรวจสอบเงินฝากธนาคาร พร้อมทั้งบันทึกบัญชี ซึ่งมีหลายขั้นตอน ใช้เวลาการทำงานและทรัพยากรจำนวนมาก พัฒนามาใช้เครื่องเก็บเงินที่เมื่อ Cashier นำฝากรายบุคคล เครื่องจะช่วยนับเงินพร้อมตรวจสอบธนบัตร เสมือนการฝากเงินเข้าธนาคาร และออกรายงานได้แบบ Realtime ซึ่งข้อมูลจะดึงเข้าไปทำงานร่วมกับระบบบัญชีผ่านระบบ Internet จึงลดขั้นตอนในการนับเงิน ฝากเงิน กระหนยอด ทำรายงาน บันทึกบัญชี ที่เคยทำด้วยคนและหลายขั้นตอนเป็นงานที่ทำผ่านเทคโนโลยีและเชื่อมโยงไปในการบันทึกบัญชีได้แบบอัตโนมัติ



»»» Automatic Credit Card and Bank Reconciliation

จากกระบวนการเดิมที่ต้องนำรายการจากการรับเงินผ่านบัตรเครดิต ยอดขายจากระบบ Point of Sales มากระทบยอดกับรายการบัญชี และนำมากระทบยอดกับรายการเดินบัญชีธนาคารซึ่งสามารถซ้ำซ้อนกับการทำ Bank Reconciliation รวมถึงการจัดทำ Bank Reconciliation เอง ทั้งขารับเงินและจ่ายเงิน กระบวนการเดิมเคยทำด้วยคนและใช้เวลามาก พัฒนามาเป็นกระบวนการที่ช่วยในการกระทบยอด รายการที่มีจำนวนมากโดยการใส่เงื่อนไขที่ระบุไว้ ระบบงานจะช่วยจับคู่รายการให้แบบอัตโนมัติ ซึ่งระบบจะช่วยจับคู่รายการที่ตรงกัน รวมถึงสามารถ Suggest คู่รายการที่ใกล้เคียง และจากนั้นนักบัญชี จะเข้ามาทำงานสอบทานรายการเฉพาะที่ยังจับคู่ไม่ได้ เมื่อมีการยืนยันก็จะเชื่อมโยงไปบันทึกบัญชีได้ทันที ทำให้ลดระยะเวลาและปริมาณงานได้มาก



»»» Work From Home and Remote Working

จากเดิมที่การควบคุมการเข้างานแบบบันทึกเวลาเมื่อเข้าออฟฟิศ แต่จากสภาวะที่ต้องมีการทำงานจากที่บ้าน หรือจากหลาย ๆ ที่ จึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป ในรูปแบบแอปพลิเคชัน เพื่อให้พนักงานสามารถ ลงชื่อเข้างาน (Check-in) ได้จากทุกที่ เมื่อจะเข้ามาทำงานก็สามารถขออนุมัติผ่านระบบได้ ซึ่งสามารถจัดทำรายงานการเข้าทำงาน ช่วยในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลได้



»»» Asset Tracking

จากการที่เคยมีปัญหาในการควบคุมสินทรัพย์ที่มีตัวตน และมีปริมาณงานที่มากหากจะต้องตรวจนับเพื่อระบุและควบคุมสินทรัพย์ ได้มีการใช้แอปพลิเคชัน ในการระบุสินทรัพย์ สามารถตรวจสอบสินทรัพย์ว่าอยู่ที่ใด ช่วยในการเข้าไปดูแลบำรุงรักษา ส่งคำร้องในการซ่อมแซมสินทรัพย์ การตรวจสอบความมีอยู่จริงของสินทรัพย์ และยังสามารถเชื่อมต่อไปยังระบบบัญชีได้



»»» Electronic Invoice Processing Solution

จากระบบวางบิลที่มีการรับวางบิลจำนวนมากจะต้องส่งพนักงานมาวางบิลที่จุดรับวางบิลตามรอบจากนั้นฝ่ายการเงินต้องบันทึกในระบบด้วยมือ พัฒนามาเป็นระบบวางบิลแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ Web Portal เพื่อให้ Vendor Supplier วางบิลได้ โดยสามารถโหลดเข้าระบบซึ่งจะมีเทคโนโลยีการแปลงภาพจากเอกสารเป็นข้อมูลที่บันทึกในระบบงานได้ (Optical Character Recognition : OCR) ซึ่งในปัจจุบันสามารถอ่านภาษาไทยได้ดี และใช้ RPA มาบันทึกในระบบบัญชีแบบอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้งานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



»»» Customer Experience

ในระบบงานขายจากเดิมเมื่อลูกค้าขอข้อมูลจะต้องนำข้อมูลออกมาทำงานแล้วโหลดข้อมูลตอบลูกค้าทางอีเมล พัฒนาการทำงานร่วมกัน กับระบบบัญชีและอีเมล เมื่อลูกค้าส่งอีเมลขอใบเสนอราคา สามารถใช้ระบบที่เชื่อมต่อกับอีเมลดึงข้อมูลที่จากอีเมลทำงานร่วมกับ AI มาอ่านข้อมูลและทำการตรวจสอบข้อมูลตรงกับรายการที่ต้องการ และตอบกลับลูกค้าได้อัตโนมัติทำให้ลดเวลาในการทำงานได้มาก



»»» Procure to Pay

จากระบบงานที่ต้องบันทึกเอกสารในระบบจำนวนมาก รวมถึงการอนุมัติตรวจสอบ ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดตลอดกระบวนการ (Human Error) พัฒนามาใช้เทคโนโลยีการอ่านภาพเป็นตัวอักษร (Optical Character Recognition: OCR) มาช่วยในการลงบัญชี ช่วยลดเวลาในการทำงานได้มากและลดข้อผิดพลาดในการทำงานอีกด้วย

จากตัวอย่างการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงานมีหลาย ๆ คำถามว่า จะมีแนวทางในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างไร ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการทำงาน ดังนี้

1. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ในการเปลี่ยนแปลง ว่าองค์กรจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างไร ค้นหาเหตุผลในการทำ Business Process Transformation ในส่วนนี้ Leadership ของผู้นำองค์กรสำคัญมากในการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
2. วาง Roadmap ในการปรับเปลี่ยน อาจเริ่มจากจุดเล็ก ๆ ในการพัฒนา ก่อน หรือวางระบบงานใหม่ แบบ End to End Process
 - a. Eliminate ทำความเข้าใจระบบงานทั้งหมดแล้ววิเคราะห์หว่า จุดไหนมีความซ้ำซ้อนในงาน ทำงานในปริมาณมากแบบซ้ำ ๆ ถ้ามีให้ลดงานนั้นก่อน.
 - b. Automate หลังจากขั้นตอนการลดงานแล้ว ให้พิจารณาว่าสามารถใช้ระบบงานแบบอัตโนมัติเข้ามาทำงานทดแทนงานส่วนใดได้บ้าง.
 - c. Improve Process Efficiency พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานหรือมีระบบที่สามารถติดตามเพื่อพัฒนาระบบงาน.
3. เมื่อสามารถระบุขั้นตอนงานที่ต้องการพัฒนาแล้ว ต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม และตอบโจทย์ของงานในการปรับเปลี่ยน
4. Solution Scalability มองไปในอนาคตว่ารองรับต่อปริมาณงานและความต้องการในอนาคต ซึ่งต้องเปรียบเทียบกับมูลค่าของการลงทุนเพื่อหาจุดคุ้มทุน
5. Data Architecture การออกแบบระบบงานต้องควบคู่กับการวางระบบข้อมูล ทั้งระบบ ทั้งการจัดเก็บ ประมวลผล การใช้งานและความปลอดภัยของข้อมูล
6. Economic Evaluation เทคโนโลยีที่ได้ทำการเลือกแล้ว มีความคุ้มค่าในการลงทุน
7. After Sale Service ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขายที่ดีในการช่วยดูแลระบบ



ในการเริ่มนำเทคโนโลยีมาปรับใช้หลังจากได้พิจารณาแล้ว อาจเริ่มจากโครงการเล็ก ๆ และไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีใหม่ แต่ต้องตอบโจทย์ทางธุรกิจ ต้องพร้อมที่จะสำเร็จและล้มเหลว อาจจะทำหนดพื้นที่หรืองบประมาณในการทดลอง ล้มได้ ลูกได้เร็ว (Agile Mindset) ซึ่งการตั้ง Transformation Goal ร่วมกันของทั้งองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ

ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานต้องทำให้เร็ว เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วมาก และเข้ามากระทบกับธุรกิจมากยิ่งขึ้น Digital Technology จะส่งผลให้กระบวนการทางธุรกิจ มีความเป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น วิชาชีพบัญชีจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนไปของโลกธุรกิจ การพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) เป็นสิ่งสำคัญ

ในการปรับใช้เทคโนโลยีนั้น อาจมีอุปสรรคในการพัฒนา เช่น การขาดบุคลากรที่มีทักษะการเน้นหนักในการใช้เทคโนโลยีโดยไม่ตอบโจทย์ขององค์กร ขาดการทำมาตรการรองรับการเปลี่ยนแปลงในการสร้างทักษะและหน้าที่งานเพื่อไปทำงานอื่นที่มีทักษะที่จำเป็นทดแทน (Change Management) เทคโนโลยีที่ออกแบบไม่สอดคล้องกับประสบการณ์และความต้องการของลูกค้า การไม่นำ Business Process เป็นตัวนำในการพัฒนา

การพัฒนาเป็นเรื่องของทั้งองค์กร การมีทักษะในการทำงานร่วมกัน ความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนจะส่งผลถึงการออกแบบวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ให้สอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาเป็นเรื่องการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ตอบโจทย์ หลักคือ การพัฒนาขององค์กร นักบัญชีจะเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบงานขององค์กรยิ่งขึ้นไปในอนาคต

