



Robotic Process Automation (RPA) คืออะไร?

อณัศญา ชาวเวียง¹



หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์สมุทรสงคราม

Robotic Process Automation (RPA) คืออะไร? เหมาะกับธุรกิจประเภทไหน? อุตสาหกรรมใดบ้างที่สามารถนำไปใช้ได้? สำหรับผู้ที่ยังไม่รู้จักรับกับเทคโนโลยี RPA มาก่อน และพร้อมจะนำไปประเมินได้ว่าธุรกิจลักษณะใดเหมาะกับการเริ่มต้นใช้งาน RPA และมีผลกระทบอย่างไรกับธุรกิจในปัจจุบัน?

Robotic Process Automation (RPA) คือ หุ่นยนต์สำหรับงานสำนักงานที่ใช้การผสมผสานเทคโนโลยี Rule Engine, Image Recognition, Machine Learning และ AI หรือที่เราเรียกว่า Virtual Robot คือโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยการทำงานของมนุษย์ โดยมีหลักการทำงานที่ต้องศึกษากระบวนการทำงานและสร้างกระบวนการงานให้หุ่นยนต์ทำงานตามที่มนุษย์ได้เขียนโปรแกรมคำสั่งให้หุ่นยนต์ทำงาน แต่การสร้างกระบวนการทำงานดังกล่าวไม่จำเป็นต้องให้โปรแกรมเมอร์เขียนให้ เนื่องจาก RPA นั้นได้ออกแบบ User Interface (UI) หรือหน้าจอการทำงาน และองค์ประกอบต่างๆ ที่ง่ายต่อการสร้างกระบวนการงาน และการปรับแต่ง รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เช่น การสร้างรายงานยอดขาย การบันทึกการขายสินค้า และการจัดทำใบกำกับภาษี (Tax Invoice) เป็นต้น

RPA มีคุณสมบัติที่โดดเด่น คือ มีรูปแบบการทำงานที่ง่าย ฟังก์ชันการใช้งานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับแต่งได้ตามความต้องการ ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมีทักษะการเขียนโปรแกรม เนื่องจาก RPA มีฟังก์ชันสำเร็จรูปที่เตรียมไว้สำหรับให้ผู้ใช้งานนำมาปรับแต่งให้เข้ากับกระบวนการทำงานของตนเอง และสามารถเชื่อมต่อการทำงานกับระบบงานต่างๆ ได้ เช่น การนำข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าไปตรวจสอบยอดคงเหลือ

¹ อยู่ระหว่างศึกษาต่อระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามโครงการทุนปริญญาเอกเฉลิมพระเกียรติทรงครองราชย์ 70 ปี ประจำปี 2562



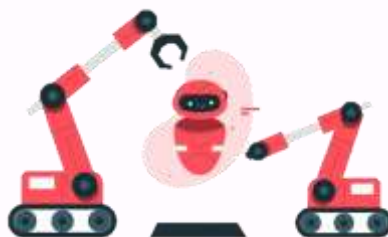


ของสินค้าในระบบคลังสินค้า ส่งไปจัดทำ e-Tax Invoice ที่ระบบ ERP และนำส่ง e-Tax Invoice ให้แก่ลูกค้า โดยผ่านทาง e-mail นอกจากนี้ RPA ยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อมาจัดทำรายงานต่างๆ หรือนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ ERP เช่น ราคาวัตถุดิบ ราคาน้ำมัน และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

RPA มีลักษณะการทำงานที่ง่าย เพียงแค่ผู้ใช้งานกดคลิกเดียวระบบก็จะทำงานให้เราได้ทั้งหมด สำหรับคนที่คุ้นเคยกับการใช้งาน Microsoft Excel แนวคิดการทำงานจะคล้ายกับ VBA หรือ Macro ที่มีการบันทึกการทำงานของเรหลังจากเราทำเพียงครั้งเดียว เมื่อคลิก Run ที่คำสั่ง Macro ที่บันทึกไว้ระบบก็จะทำงานตามที่เรบันทึกไว้ทั้งหมด เช่นเดียวกับกรณีที่เราใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี Audit Command Language (ACL) ซึ่งเมื่อทำงานโดยใช้เมนูต่างๆ ในโปรแกรมๆ ก็จะมีการบันทึกการทำงานทั้งหมดไว้โดยจะเก็บไว้ log ของโปรแกรม ซึ่งหากเราต้องการที่จะบันทึกไว้เพื่อใช้งานครั้งถัดไปสามารถนำไปสร้างเป็นคำสั่ง (Script) ได้เช่นเดียวกัน ฉะนั้น RPA จึงเป็นระบบงานที่เป็นเครื่องมือช่วยในการเขียนโปรแกรมหรือการสร้างหุ่นยนต์มาช่วยทำงานแทนเรา ซึ่งหากเราจ้างโปรแกรมเมอร์เขียนโปรแกรมให้ทำงานบางอย่าง เมื่อความต้องการเปลี่ยนไป หรือมีเงื่อนไขการใช้งานบางอย่างเปลี่ยนแปลง โปรแกรมจะไม่สามารถใช้งานได้ จำเป็นที่จะต้องจ้างโปรแกรมเมอร์มาแก้ไขหรือเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ เช่น การสร้างรายงาน เมื่อความต้องการใช้รายงานเปลี่ยนแปลงไป RPA จึงสามารถเข้ามาตอบโจทย์เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

RPA เหมาะกับกระบวนการงานที่ทำซ้ำๆ การประมวลผลจำนวนมาก การวิเคราะห์ข้อมูล และการทำงานที่มีปริมาณมากๆ RPA เปรียบเสมือนเป็นทีมงานที่มาช่วยให้เราทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถทำงานได้ 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องหยุดพัก การทำงานไม่ผิดพลาด และเร็วกว่าที่มนุษย์ปกติทำงานค่อนข้างมาก

RPA เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก ในยุคที่เทคโนโลยีและการสื่อสารก้าวหน้าในปัจจุบัน RPA สามารถทำงานได้กับทุกๆ Platform บนคอมพิวเตอร์ ทำงานได้กับโปรแกรมบน Windows และสามารถส่ง e-mail นอกจากนี้ ยังทำงานได้โดยการเชื่อมต่อกับ Website และระบบ SAP หรือระบบ ERP ต่างๆ รวมทั้งระบบงานที่องค์กรใช้อยู่ เช่น โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ครบวงจร (FAS) ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้อมูลโดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องไปขอข้อมูลด้วย API ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็นธุรกิจค้าปลีกหรือการจำหน่ายสินค้า งานตรวจสอบบัญชี งานบัญชี และงานด้านเอกสารต่างๆ





RPA มีบทบาทที่สำคัญกับอุตสาหกรรมค้าปลีก

การขายสินค้าออนไลน์เป็นช่องทางการจำหน่ายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่มีการจำหน่ายสินค้าบนออนไลน์ Platform ซึ่งเป็นสื่อกลางในการเปิดร้านค้าออนไลน์ โดยปกติกระบวนการจำหน่ายสินค้าจะมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
2. ตรวจสอบปริมาณสินค้าคงคลัง
3. ออกใบกำกับสินค้า/ใบส่งของให้กับลูกค้า
4. จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า



ซึ่งกระบวนการนี้ทุกๆ กิจกรรมที่ทำธุรกิจการจำหน่ายสินค้าออนไลน์จะมีเหมือนกัน จะเห็นได้ว่าฝ่ายขายต้องเสียเวลาในการจัดทำเอกสารซ้ำๆ โดยงานหลักควรจะเป็นงานเชิงกลยุทธ์มากกว่า เช่น การวิเคราะห์ปริมาณและการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายเพื่อนำมาวางแผนตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสม หรือนำเสนอสินค้าใหม่ๆ ให้กับลูกค้ามากขึ้น การเสียเวลาทำงานด้านเอกสารจึงทำให้ฝ่ายขายไม่มีเวลาที่วางแผนด้านกลยุทธ์การตลาด หลายองค์กรจึงมีแนวคิดที่จะนำ RPA หรือหุ่นยนต์เข้ามาทำงานแทนพนักงานขายในกระบวนการขายที่ต้องทำซ้ำๆ และการทำงานด้านเอกสาร โดยสามารถนำมาช่วยอ่าน e-mail การสั่งซื้อจากลูกค้าซึ่งได้รับจาก Platform ร้านค้าออนไลน์ นำไปตรวจสอบกับคลังสินค้า หากสินค้ามีเพียงพอระบบก็จะส่งข้อมูลไปให้แผนกขนส่งจัดส่งสินค้า หากสินค้าไม่เพียงพอก็จะดำเนินการส่ง e-mail หรือ Line ไปแจ้งผู้ควบคุมกระบวนการว่าสินค้าไม่เพียงพอจะให้ดำเนินการอย่างไรต่อไป

RPA ในบทบาทงานด้านบัญชี โดยสามารถนำข้อมูลการสั่งซื้อหรือการวางบิลแจ้งหนี้จากเจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกเข้าสู่ระบบ ERP หรือระบบบัญชีโดยที่ไม่ต้องใช้นักบัญชีในการนำเข้าข้อมูล RPA เป็นหุ่นยนต์ที่สามารถอ่านข้อมูลจาก Invoice ที่ส่งมาใน e-mail เพื่อนำไปบันทึกการซื้อ และบันทึกการตั้งเจ้าหน้าที่สู่ระบบ ERP แต่รูปแบบของ e-mail จะต้องมียูเอไอที่ชัดเจนแน่นอน นอกจากนี้ RPA ยังสามารถช่วยในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ ERP และจัดทำใบส่งของ/ใบกำกับภาษี และส่งข้อมูลเพื่อส่งสินค้าให้กับลูกค้า และจัดทำ e-Tax Invoice/ e-Receipt ส่ง e-mail ให้กับลูกค้า รวมไปถึงการสรุปยอดขายเพื่อนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มต่อกรมสรรพากร



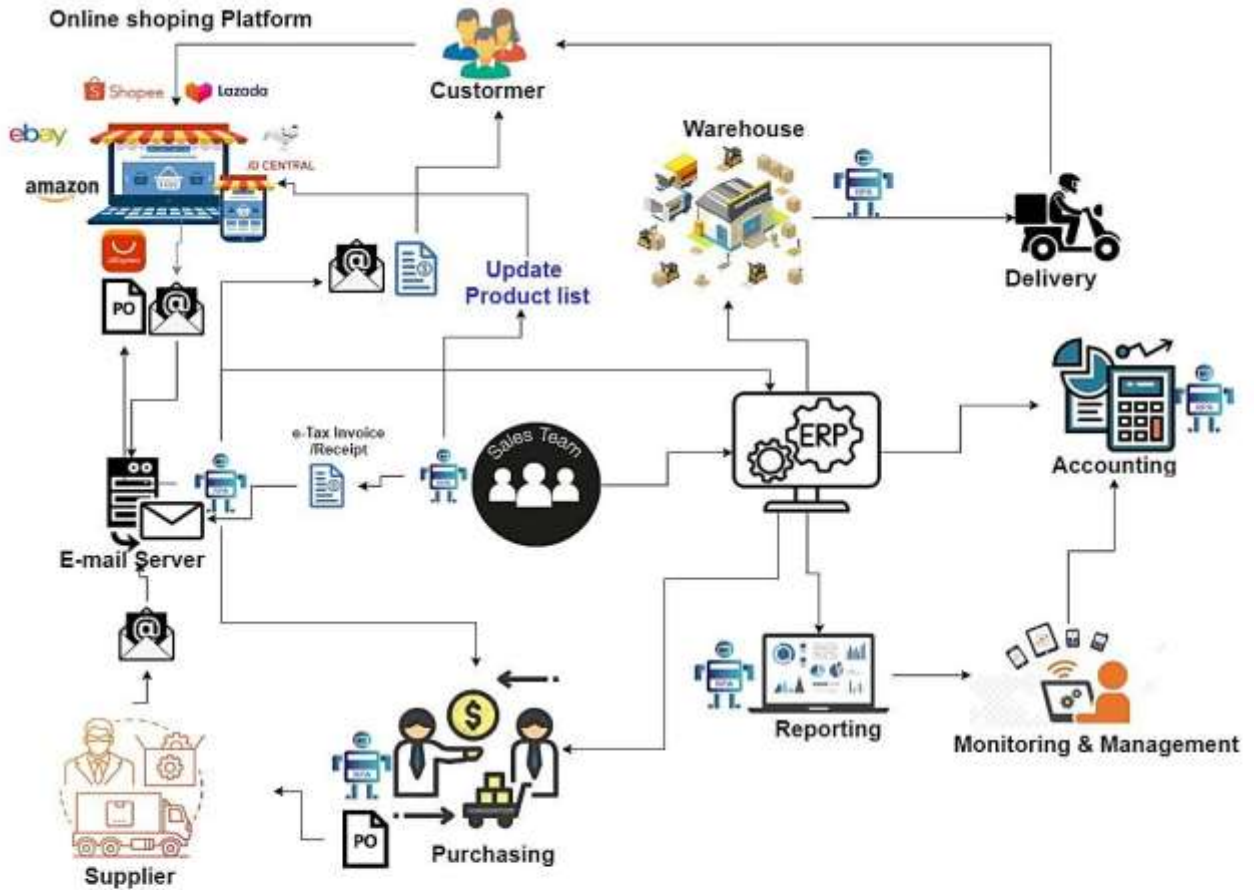
RPA ในบทบาทงานด้านการสอบบัญชี จากการใช้เครื่องมือตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อช่วยสอบบัญชี Audit Command Language (ACL) มาใช้นั้น ถือว่าเป็น RPA ชนิดหนึ่งที่ช่วยงาน ตรวจสอบบัญชี โดยสามารถช่วยในกระบวนการสอบบัญชี เช่น การตรวจตัดยอด (Cut-Off) ตรวจสอบ ความสอดคล้องของรายการโดยใช้คำสั่งการจับคู่รายการ (Matching) และการสุ่มเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาตรวจสอบ เป็นต้น สามารถลดภาระงานในการตรวจสอบลงได้ในส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ดุลพินิจ จึงทำให้ปริมาณงาน ที่ตรวจสอบด้วยผู้สอบบัญชีลดลง ซึ่งงานที่ต้องใช้ดุลพินิจนั้นเป็นข้อจำกัดในความสามารถในการทำงานของ RPA

RPA ในบทบาทด้านการบริหาร RPA ไม่เพียงแต่สามารถสนับสนุนการทำงานที่มีปริมาณมาก และ งานที่ต้องทำซ้ำๆ เท่านั้น แต่ยังช่วยสนับสนุนฝ่ายบริหาร ในเรื่องการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน (Monitoring) เช่น การส่งรายงานเพื่อการบริหารต่างๆ ให้แก่ผู้บริหารผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา

แม้ว่า RPA จะมีความสามารถที่มากมาย แต่ RPA ก็ยังไม่สามารถมาทำงานแทนมนุษย์ได้ทั้งหมด ฉะนั้น มนุษย์ยังคงมีความสำคัญ ซึ่งจะอยู่ในบทบาทของผู้ควบคุมงาน เนื่องจากยังมีงานที่ RPA ไม่สามารถทำได้ เช่น งานการวิเคราะห์ และการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ รวมถึงงานที่ต้องใช้ดุลพินิจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อ RPA เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจทำให้กระบวนการทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และมีผลกระทบ อย่างมากต่อกระบวนการตรวจสอบบัญชี ในฐานะผู้สอบบัญชีควรมีการพิจารณาวางแผนรับมือกับสภาพแวดล้อม การสอบบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร?

[บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล]





รูปการนำ Robotic Process Automation มาช่วยในงานด้านการบัญชีและจัดทําเอกสารในธุรกิจขายสินค้าออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- Figuroa-García, J. C., López-Santana, E. R., Villa-Ramírez, J. L., & Ferro-Escobar, R. (2017). Applied computer sciences in engineering: 4th workshop on engineering applications. *Communications in Computer and Information Science*, 742 (August 2017), III–IV. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/978-3-319-66963-2>
- Hofmann, P., Samp, C., & Urbach, N. (2019). Robotic process automation. *Electronic Markets*, (August). Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00365-8>
- Huang, F., & Vasarhelyi, M. A. (2019). Applying robotic process automation (RPA) in auditing: A framework. *International Journal of Accounting Information Systems*, 35, 100433. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2019.100433>