

อ่านเอกสารจัดซื้อด้วย OCR จับรายการไม่ตรงให้เห็นก่อนจ่าย

agent อ่านใบสั่งของ ใบแจ้งหนี้ และเอกสารแนบที่สแกนมา ดึงข้อมูลเข้าตารางมาตรฐาน จับคู่กับข้อมูลในระบบ และไฮไลต์รายการที่ไม่ตรง — เก็บ audit trail ทุกชั้น และส่งคนตัดสินใจเฉพาะรายการที่คลาดเคลื่อนเกินเกณฑ์

บริษัท

ต้นทุนไม่ได้อยู่ที่การอ่านเอกสาร แต่อยู่ที่การคีย์ข้อมูลและการจับคู่

ทุกวันมีเอกสารเข้ามาเป็นกอง — ใบส่งของ ใบแจ้งหนี้ และเอกสารแนบ บางฉบับพิมพ์ บางฉบับสแกน บางฉบับถ่ายรูปมา ทีมต้องคีย์เข้าระบบเอง เทียบตัวเลขกับใบสั่งซื้อเอง แล้วตรวจซ้ำอีกรอบก่อนอนุมัติ

จากสมมติ: ตอนสิ้นเดือนที่เอกสารมากองรวมกัน

จากต่อไปนี้เป็นตัวอย่างเป็นสมมติเพื่อประกอบคำอธิบาย ไม่ใช่เหตุการณ์จริงของลูกค้ารายใด

ปลายเดือน ใบแจ้งหนี้จากผู้ขายหลายรายเข้ามาพร้อมกัน แต่ละใบต้องเทียบสามอย่างให้ตรงกันก่อนตั้งเบิก — **ใบสั่งซื้อ** (สั่งอะไร จำนวนเท่าไร ราคาเท่าไร) **ใบส่งของ** (รับของครบไหม) และ **ใบแจ้งหนี้** (เรียกเก็บตรงกับที่สั่งและที่รับหรือไม่) เอกสารบางฉบับสแกนมาเอียง ตัวเลขบางช่องอ่านยาก คนคีย์ต้องเพ่งทีละบรรทัด พอเจอใบที่ตัวเลขไม่ตรง ก็ต้องหยุดไล่ว่าคลาดตรงไหน

งานไม่ได้ยาก แต่มีจำนวนมาก และพลาดได้ง่ายเมื่อทำซ้ำเป็นร้อยใบ ที่สำคัญคือเมื่อมีคนถามย้อนหลังว่า “ทำไมใบนี้ถึงจ่าย” การประกอบหลักฐานว่าตัวเลขตรงกันจริงกินเวลาอีกหลายรอบ

คีย์

อ่านเอกสารสแกนแล้วพิมพ์เข้าระบบทีละฟิลด์ทีละใบ

จับคู่

เทียบใบสั่งซื้อ · ใบส่งของ · ใบแจ้งหนี้ ให้ตรงกันทั้งสามทาง

ตรวจซ้ำ

ไล่หาว่าคลาดตรงไหน และเก็บหลักฐานไว้ตอบย้อนหลัง

ทำไมการเร่ง “การอ่าน” อย่างเดียวยังแก้ไม่ตรงจุด

ให้เครื่องอ่านเอกสารเร็วขึ้นช่วยได้ในระดับหนึ่ง แต่เวลาที่หายไปจริงอยู่ที่ **การคีย์ข้อมูล การจับคู่ที่ละฉบับ และการพิสูจน์ย้อนหลัง** ว่าตัวเลขที่จ่ายไปตรงกับที่สั่งและที่รับจริง ถ้าดึงข้อมูลออกมาได้แต่ยังต้องคนมานั่งเทียบเองทุกใบ และยังตอบไม่ได้ว่าหลักฐานอยู่ตรงไหน เวลาที่ประหยัดจากการอ่านก็ถูกกินกลับหมด

ข้อสรุปของบทนี้

คำถามที่ควรถามไม่ใช่ “อ่านเอกสารเร็วขึ้นได้ไหม” แต่คือ “**ดึงข้อมูลออกมาแล้วจับคู่กับระบบเองได้ไหม ใส่อัตรารายการที่ไม่ตรงได้ไหม และเก็บร่องรอยให้ตามย้อนหลังได้ไหม**” — นั่นคือสิ่งที่ use case นี้ทำ

กลไก

จากเอกสารสแกน สู่วิธีการที่ตรวจสอบแล้ว ในเส้นทางเดียวที่เก็บหลักฐานไปด้วย

agent ไม่ได้แค่ “อ่าน” เอกสาร แต่ดำเนินงานเป็นขั้นตอน — ดึงข้อมูล จับคู่ ไฮไลต์สิ่งที่ไม่ตรง เก็บร่องรอย และรู้ว่าเมื่อไรต้องส่งให้คนตัดสินใจ

แผนผังเส้นทางงาน — OCR ตรวจสอบเอกสารจัดซื้อ (6 ขั้นตอน)



สีแดง = จุดที่คนเป็นเจ้าของการตัดสินใจ (ขั้น 6) · ที่เหลือ agent เดินเองและเก็บ audit trail ทุกขั้น · ตัวอย่างสมมติเพื่อประกอบคำอธิบาย

ขั้น 1-2 · รับและดึงข้อมูล — agent รับเอกสารสแกนที่เข้ามา อ่านด้วย OCR แล้วดึงค่าลงฟัลดัมาตรฐาน เช่น เลขที่เอกสาร รหัสสินค้า จำนวน และราคา ค่าที่มันใจต่ำจะถูกทำเครื่องหมายไว้ให้คนช่วยยืนยัน ไม่เดาแทน

ขั้น 3 · จับคู่สามทาง — เทียบใบสั่งซื้อ ใบส่งของ และใบแจ้งหนี้ว่าตรงกันทั้งสามทางหรือไม่ ตามเกณฑ์ยอมรับ (tolerance) ที่องค์กรกำหนดเอง

ขั้น 4-5 · ไฮไลต์และเก็บร่องรอย — รายการที่ไม่ตรงถูกไฮไลต์ พร้อมชี้ว่าคลาดตรงไหน และทุกขั้นถูกเก็บเป็น audit trail ที่ผูกกลับไปยังเอกสารต้นทางได้ — ฉบับไหน ช่องไหน เมื่อไร

ขั้น 6 · ส่งคนตัดสินใจ — เฉพาะรายการที่คลาดเคลื่อนเกินเกณฑ์เท่านั้นที่ถูกส่งให้คนตัดสินใจ รายการที่ตรงทั้งหมดผ่านไปโดยยังมีร่องรอยครบ คนจึงโฟกัสที่ข้อยกเว้น ไม่ใช่ทุกใบ

ความเป็นเจ้าของงาน

agent ดึงและจับคู่ได้ แต่การตัดสินใจ รายการที่คลาดยังเป็นของคน

Task Ownership Map แยกชัดว่างานไหน agent ปิดเองได้ งานไหนต้องให้คนเป็นเจ้าของ เส้นแบ่งอยู่ที่ผลกระทบถ้าตัดสินใจผิด — ยิ่งกระทบการจ่ายเงินและความรับผิดชอบ ยิ่งต้องเป็นคน

งานในเส้นทางนี้	ทำซ้ำ	ผลถ้าผิด	ค่าตัดสินใจ
อ่านเอกสารสแกนด้วย OCR แล้วดึงเข้าฟิลด์มาตรฐาน	สูง	ต่ำ	Agent-owned
จับคู่สามทาง (ใบสั่งซื้อ · ใบส่งของ · ใบแจ้งหนี้) ตามเกณฑ์	สูง	ต่ำ	Agent-owned
ไฮไลต์รายการที่ไม่ตรงและชี้ว่าคลาดตรงไหน	สูง	ต่ำ	Agent-owned
เก็บ audit trail ทุกชั้นพร้อมอ้างอิงเอกสารต้นทาง	สูงมาก	ต่ำ	Agent-owned
ตัดสินใจว่ารายการที่คลาดเคลื่อนจะจัดการอย่างไร	กลาง	สูงมาก	Human-owned
อนุมัติตั้งเบิก/จ่าย	กลาง	สูงมาก	Human-owned

การประเมินในตารางเป็นตัวตั้งต้นเพื่อประกอบคำอธิบาย แต่ละองค์ควรครอบคลุมตามบริบทและเกณฑ์ภายในของตัวเอง

ทำไมการตัดสินใจยังเป็นของคน แม้ agent “ทำได้” ในทางเทคนิค

agent จับคู่และชี้ได้ว่ารายการไหนไม่ตรง แต่การตัดสินใจว่าจะจ่าย จะทวงผู้ขาย หรือจะพักไว้ก่อน คือการตัดสินใจที่กระทบเงินและความรับผิดชอบ องค์กรจึงกำหนดให้มีคนรับผิดชอบเสมอ หน้าที่ของ agent คือทำให้คนตัดสินใจได้เร็วขึ้นและมีหลักฐานครบขึ้น ไม่ใช่ตัดสินใจแทน

Governance ที่ use case นี้เน้น — audit trail ที่ตรวจสอบย้อนหลังได้

ทุกรายการต้องผูกกลับไปเอกสารต้นทางได้ครบ — เอกสารฉบับไหน ช่องไหน ค่าที่ OCR ดึงได้เท่าไร เทียบกับระบบแล้วต่างกันเท่าไร และใครเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้าย ถ้าเก็บได้แค่ “เกิดอะไรขึ้นเมื่อไร” แต่ตอบไม่ได้ว่าหลักฐานอยู่ตรงไหน นั่นคือ log ไม่ใช่ audit trail และยังตอบผู้ตรวจสอบย้อนหลังไม่ได้จริง

ขอบเขต: agent ตรวจสอบว่า “ตรงตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดเองหรือไม่” — ไม่ได้ตรวจสอบว่า “ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่” ซึ่งเป็นความเห็นที่ต้องอาศัยดุลพินิจและความรับผิดชอบของคน

ก่อนเริ่ม

ก่อนเริ่มต้องมีอะไร และวัตถุผลด้วยตัวเลขอะไร

use case นี้เริ่มได้เร็ว แต่ผลลัพธ์ขึ้นกับความพร้อมสามอย่าง — คุณภาพของเอกสารที่เข้ามา ความชัดของฟิลด์ที่จะดึง และเกณฑ์ยอมรับที่ตกลงไว้ล่วงหน้า

สามอย่างที่ต้องมีก่อน

01

คุณภาพสแกนที่พออ่านได้

ภาพชัดพอ ไม่เอียงจนอ่านไม่ออก มีแนวทางสำหรับเอกสารที่คุณภาพต่ำ — ค่าที่ OCR ไม่มั่นใจต้องถูกทำเครื่องหมายให้คนยืนยัน ไม่ปล่อยผ่านเฉย ๆ

02

ฟิลด์มาตรฐานที่ตกลงกันแล้ว

กำหนดชัดว่าจะดึงค่าอะไรบ้าง เลขที่เอกสาร รหัสสินค้า จำนวน ราคา และค่าเหล่านั้นเกี่ยวกับช่องไหนในระบบ ถ้าฟิลด์ไม่นิ่ง การจับคู่ก็ไม่นิ่งตาม

03

เกณฑ์ยอมรับ (tolerance)

ตกลงล่วงหน้าว่าต่างกันแค่ไหนถือว่า “ตรง” และเกินแค่ไหนต้องส่งคนเกณฑ์นี้เป็นกติกาที่องค์กรกำหนดเอง และควรทบทวนเป็นระยะ

วัตถุผล

ตัวเลขที่ควรวัด

ตัวชี้วัด	วัดอะไร และทำไมถึงสำคัญ
อัตราจับคู่อัตโนมัติสำเร็จ	จากเอกสารทั้งหมด ที่เปอร์เซ็นต์ที่ agent จับคู่สามทางผ่านได้เองโดยไม่ต้องส่งคน — ตัวชี้ขาดของ use case นี้
เวลาเฉลี่ยต่อเอกสาร	นับตั้งแต่เอกสารเข้าจนตรวจเสร็จ ไม่ใช่แค่เวลาที่คนใช้ เพื่อให้เห็นเวลารอคอยด้วย
สัดส่วนรายการที่ต้องส่งคน	ถ้าลดลงตามเวลา แปลว่าเกณฑ์และฟิลด์เข้าที่ ถ้าไม่ลด แปลว่ายังมีจุดที่ต้องปรับ
ความครบของ audit trail	สัดส่วนรายการที่ตามหลักฐานกลับไปต้นทางได้ครบถ้วนที่ — วัดว่าตรวจย้อนหลังได้จริงไหม

หมายเหตุเรื่องตัวเลข

ตัวเลขเป้าหมายทั้งหมด (เช่น อัตราจับคู่สำเร็จ เวลาต่อเอกสาร) ควรตั้ง baseline จากงานจริงก่อนเริ่ม แล้ววัดเทียบ ตัวเลขจริงต่างกันตามคุณภาพเอกสารและเกณฑ์ของแต่ละองค์กร — ตัวเลขในเล่มนี้เป็นตัวอย่างเพื่อประกอบการอธิบาย ไม่ใช่การรับประกันผล

เร็วขึ้นได้ โดยยังจับรายการที่ไม่ตรง และตามหลักฐานย้อนหลังได้ทุกใบ

คุณค่าของ agent ในงานตรวจสอบเอกสารจัดซื้อไม่ใช่การอนุมัติแทนคน แต่คือการดึงข้อมูล จับคู่ และเก็บร่องรอยให้ครบตั้งแต่วันแรก เพื่อว่าคนได้โฟกัสที่รายการที่คลาดจริง และตอบได้ทันทีเมื่อมีคนถามย้อนหลัง

อยากลองกับเอกสารชุดจริงของทีม

หากต้องการทดลองวางเส้นทางนี้กับเอกสารจัดซื้อของทีมคุณ — เลือกชุดตัวอย่าง ตั้งฟิลด์และเกณฑ์ยอมรับร่วมกัน แล้ววัด baseline ก่อนเริ่ม — ทีม AI Builder ของบริษัทยินดีคุยเบื้องต้นเพื่อประเมินความพร้อมร่วมกัน โดยยังไม่มีการเปิดเผยข้อมูลใดๆ