

# บลูบิคยก Data Governance รากฐานสำคัญขับเคลื่อนองค์กรสู่ Data-Driven Organization



บลูบิค (Bluebik) บริษัทคอนซัลต์ซันส์ชั้นนำผู้ให้บริการที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์และการจัดการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี แนะนำรากฐานขับเคลื่อนธุรกิจด้วยการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล หรือ Data Governance 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1. การออกนโยบายดูแลข้อมูล (Data Policy) 2. กำหนดกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบดูแลจัดการข้อมูลโดยเฉพาะ (Data Governance Team) และ 3. วางกระบวนการจัดการข้อมูลให้ชัดเจน (Process) เพื่อให้การจับเก็บและนำข้อมูลไปใช้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เผยองค์กรที่นำข้อมูลคุณภาพสูงไปต่อยอด ยิ่งเพิ่มโอกาสสร้างรายได้เติบโต และปลดล็อกศักยภาพขยายธุรกิจในอนาคต

นายพิพัฒน์ ประภาพรรณพงศ์ ผู้อำนวยการและหัวหน้าทีม Data Science (Machine Learning) บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ปัจจุบันการแข่งขันในโลกธุรกิจถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเป็นหลัก ทั้งการนำข้อมูลมาใช้ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับเทรนด์เพื่อสร้างแหล่งรายได้เพิ่มเติม หรือการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานในส่วนที่ไม่จำเป็น แต่หลายองค์กรกลับไม่สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ เนื่องจากพบปัญหาเรื่องข้อมูลไม่มีคุณภาพ อาทิ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นไม่สมบูรณ์ มีความซ้ำซ้อนกัน หรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการวิเคราะห์ ส่งผลให้หน่วยธุรกิจ (Business unit) ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้จริง และต้องแบกรับภาระต้นทุนในการจับเก็บและดูแลระบบสูงขึ้นจากการเสียพื้นที่เก็บข้อมูลที่ไม่จำเป็น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธุรกิจในอนาคต

“หากมองย้อนกลับไปถึงต้นตอของปัญหาจะพบว่ามีสาเหตุมาจากการขาดมาตรฐานในการจัดการข้อมูล ดังนั้นการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล หรือ Data Governance เพื่อสร้างมาตรฐานด้านการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลจึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการนำข้อมูลไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยกำหนดและบังคับใช้นโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านข้อมูลภายในองค์กร รวมถึงการใช้บุคลากรและกระบวนการ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยหากองค์กรมีความสามารถในการจัดการข้อมูลที่ดีและสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน” นายพิพัฒน์ กล่าว

การจัดทำ Data Governance มีเป้าหมายเพื่อกำหนดสิทธิ หน้าที่ และบทบาทความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อมูลภายในองค์กรให้ชัดเจน โดยสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามประเภทธุรกิจ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีแหล่งที่มาของข้อมูลไม่เหมือนกัน รวมถึงประเภทของข้อมูลที่จัดเก็บและหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านข้อมูลก็มีความแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรมีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษากับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่หลายแห่ง ทั้งองค์กรที่มีมาตรฐานการควบคุมดูแลข้อมูลแล้ว แต่ต้องการคำแนะนำเพื่อปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น และองค์กรที่ไม่เคยมีมาตรฐานการควบคุมดูแลข้อมูล สำหรับการวางแนวทางด้าน Data Governance สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ 1. นโยบายการควบคุมดูแลข้อมูล (Data Policy) 2. กลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบดูแลจัดการข้อมูล (Data Governance Team) และ 3. กระบวนการจัดการข้อมูล (Process)

## 1. นโยบายการควบคุมดูแลข้อมูล (Data Policy)

นับเป็นขั้นตอนแรกในการวางกฎเกณฑ์เบื้องต้น กำหนดตัวชี้วัด (Metrics) ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเก็บข้อมูล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีขอบเขตดังนี้

- มาตรฐานด้านข้อมูล (Data Standardization) เป็นการสร้างแนวทางการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ การตั้งชื่อ รูปแบบ และความยาว เพื่อให้การนำข้อมูลไปใช้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- เกณฑ์วัดคุณภาพข้อมูล (Data Quality) เมื่อองค์กรนำข้อมูลไปใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน จึงอาจต้องการใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพแตกต่างกันด้วย ดังนั้นอาจแบ่งเกณฑ์การกำหนดคุณภาพข้อมูลโดยใช้ความแม่นยำ ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเร็ว เป็นต้น
- นโยบายด้านความปลอดภัยและการควบคุมความเสี่ยง (Security Policy) เป็นการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลแต่ละระดับ การเปิดเผยข้อมูลต่อองค์กรภายนอก หรือการปกป้องความเป็นส่วนตัว รวมถึงการกำหนดกระบวนการควบคุมดูแลจัดการข้อมูล
- การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ อาทิ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ PDPA ซึ่งต้องมีการระบุแนวทางการสร้าง แก้วไข และลบข้อมูลอย่างชัดเจน

## 2. โครงสร้างบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลข้อมูล

หลังจากกำหนดนโยบายการดูแลข้อมูล องค์กรควรจัดตั้งทีมเพื่อเข้ามาดูแลด้านข้อมูลโดยเฉพาะ ซึ่งแต่ละส่วนจะทำหน้าที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย

- Data Governance Council มีหน้าที่หลักในการกำหนดและตัดสินใจเรื่องนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล รวมถึงแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการข้อมูล โดยปกติจะประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร (CEO) ประธานบริหารฝ่ายข้อมูล และหัวหน้าฝ่ายข้อมูล เป็นต้น
- Data Steward Team อาจประกอบด้วยหัวหน้าทีมบริการข้อมูลทั้งจากหน่วยธุรกิจต่างๆ (Business Units) ฝ่ายไอที และฝ่ายข้อมูล มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนิยามและมาตรฐานข้อมูล รวมถึงวางเกณฑ์คุณภาพข้อมูล
- Data Stakeholder คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อมูล ได้แก่ เจ้าของข้อมูล ทีมจัดการข้อมูล ผู้ใช้ข้อมูล และผู้สร้างข้อมูล ซึ่งนอกจากจะเป็นผู้สร้างและใช้ข้อมูล ยังทำหน้าที่ดูแลข้อมูลและจัดการระบบข้อมูลโดยตรง

### 3. กระบวนการ

นับเป็นขั้นตอนที่จะร้อยเรียงทุกองค์ประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การพัฒนาระบบดูแลจัดการข้อมูลเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งการวางกระบวนการทำงานอาจเริ่มตั้งแต่การวางสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture) เพื่อวางโครงสร้างข้อมูลให้ครบถ้วน การออกแบบจำลองข้อมูล (Data Modeling) การกำหนดชุดคำอธิบายข้อมูล (Meta Data) การวางกระบวนการเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ตลอดจนการสร้าง Data Warehouse และ Data Lake เพื่อเก็บข้อมูลส่วนกลางสำหรับนำไปวิเคราะห์ เป็นต้น

การทำ Data Governance ยังเปิดทางไปสู่การปลดล็อกศักยภาพธุรกิจด้านต่างๆ อาทิ การเพิ่มโอกาสสร้างรายได้ให้ธุรกิจ ด้วยการนำข้อมูลที่ได้มาตรฐานไปทำการวิเคราะห์ขั้นสูง (Advanced Analytics) เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถลดความล่าช้าในการดำเนินโครงการต่างๆ ทำให้องค์กรสามารถรับรู้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเข้าไปจัดการได้ตั้งแต่ระยะแรกๆ รวมถึงป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

“ในยุคที่ธุรกิจแข่งขันกันด้วยข้อมูล การมีมาตรฐานการจัดการข้อมูลที่ดีย่อมสร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ ยกตัวอย่างร้านฟาสต์ฟู้ดระดับโลกที่นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บอย่างถูกวิธีมาใช้ในการดูแลและดึงดูดลูกค้าผ่านการออกโปรโมชั่นและสิทธิประโยชน์พิเศษที่ตรงใจกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้นถึง 35% ซึ่งข้อมูลจากศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ ระบุว่า ณ ปี 2560 บริษัทชั้นนำของไทยจากหลากหลายอุตสาหกรรมกว่า 56% มีการนำ Big Data มาใช้เพื่อพัฒนากระบวนการขายและการตลาด รวมถึงปรับปรุงสินค้าและบริการ โดยมีแนวโน้มจะนำข้อมูลมาใช้งานเพิ่มขึ้น 20 - 25% ต่อปี และภายในปี 2565 อาจเห็นมูลค่าตลาด Big Dataแตะระดับ 13,000 ล้านบาท ยิ่งไปกว่านั้นการวางมาตรฐานการจัดการข้อมูลยังเป็นส่วนสำคัญในการทรานส์ฟอร์มองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างโอกาสการเติบโตใหม่ๆ ในอนาคต” นายพิพัฒน์ ติงต๋าย