

## Big Data กับการบริหารในยุคปัจจุบัน

ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
E-mail : hcuman@hotmail.com

หลาย ๆ ท่านคงจะมีความสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานในเว็บไซต์ อีคอมเมิร์ซ เมื่อเรามีการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ไม่ว่าจะเป็น Lazada หรือ Shopee ก็ตามว่าทำไมเว็บไซต์ดังกล่าวถึงทราบความต้องการไม่ว่าจะเป็นประเภทของสินค้า หรือลักษณะของสินค้าและจะคัดเลือกสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อทุกครั้งที่เราเข้าไปค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ การตลาดในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องคอยเก็บพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยจะสังเกตจากข้อมูลที่ต้องมีการเก็บทั้งชื่อ ที่อยู่ เพศ เชื้อชาติ อายุ ประวัติการสั่งซื้อ (ชนิด สินค้า เวลาที่ซื้อ มูลค่าสินค้า) แล้วนำมาวิเคราะห์จับคู่กับสินค้าอื่นที่มีศักยภาพเพื่อนำเสนอให้กับผู้บริโภค

### Big Data คืออะไร

ถ้าจะกล่าวอย่างง่าย ๆ Big Data ก็คือข้อมูลทุกอย่างที่อยู่ในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เก็บอยู่ในรูปแบบไหนและข้อมูลที่มาจากแหล่งภายนอกอย่างเช่น Social medias รวมตลอดไปถึง URLs ที่มีการ Bookmarks เอาไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลครอบคลุมถึงคงไม่ผิด เพราะไม่ได้มีการจำแนกว่าต้องเป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์มาแล้วหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูล ผู้นำข้อมูลไปใช้ต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้สำหรับคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตหรือดูแนวโน้มสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ลักษณะสำคัญของ Big Data ที่แตกต่างจากข้อมูลโดยทั่วไป คือ

1. ปริมาณ (Volume) ข้อมูลนั้นต้องมีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วขึ้น เช่น Walmart มีการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าสูงถึงจำนวน 2.5 exabytes ถูกสร้างขึ้นมาในแต่ละวัน (หนึ่ง exabyte เทียบเท่ากับ 1 พันล้าน Gigabytes)
2. ความหลากหลาย (Variety) ข้อมูลมีรูปแบบที่หลากหลายทั้งข้อมูลที่มีโครงสร้าง เช่น ข้อมูลในฐานข้อมูล ข้อความ ไฟล์งานต่าง ๆ และที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์เสียง เป็นต้น
3. ความเร็วในการเปลี่ยนแปลง (Velocity) ข้อมูลนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นแบบ real-time เช่น จากเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ไลน์ หรือข้อมูลจากการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ความจำเป็นในการใช้ข้อมูล Big Data ทำให้โลกธุรกิจต้องเปลี่ยนโคมการทำงานไม่สามารถทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ได้อีกต่อไป การวางกลยุทธ์ การทำการตลาด การเข้าถึงลูกค้า กระบวนการทำงานระบบในการจัดเก็บข้อมูล ระบบการประมวลผลข้อมูล จำเป็นต้องรองรับและสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



ที่มา : <http://bigdataexperience.org/big-data>

## การประยุกต์ Big Data กับธุรกิจ

1. การแพทย์ ฐานข้อมูลทางการแพทย์ของคนไข้เป็นสิ่งที่มีโรงพยาบาลทุกแห่งต้องเก็บไว้ แต่มีโรงพยาบาลจำนวนมากยังคงใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษ ซึ่งต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเป็นจำนวนมากและต้องทำลายเพิ่มประวัติคนไข้เก่าที่ไม่มีอาการเคลื่อนไหวเกิน 5 ปี แต่ในประเทศอิตาลีเริ่มมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลโดยแพทย์จะเขียนผลการตรวจลงบนกระดาษ แล้วให้เจ้าหน้าที่เก็บลงในรูปแบบดิจิทัล ทำให้เกิดเป็นฐานข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ วิจัย ใช้ประเมินประสิทธิภาพของแพทย์จากการติดตามข้อมูลของคนไข้ สำหรับในประเทศไทยได้มีการพัฒนาแอปสำหรับใช้ในการบันทึกข้อมูลทางการแพทย์ชื่อว่า “ Simplified Medical Record ” ซึ่งได้รับการพัฒนาจากคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อช่วยในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของคนไข้ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้เกิดเป็นฐานข้อมูลไว้สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการรักษา

2. การศึกษา จุดประสงค์ในการนำเอา Big Data เข้ามาใช้ในการศึกษาก็เพื่อช่วยพัฒนาผลการเรียน พัฒนาศักยภาพของผู้เรียน ในต่างประเทศได้มีการนำเอาข้อมูลของนักเรียนรายบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาผู้เรียนเพื่อค้นหาแนวทางหรือวิธีการสอนที่ได้ผลมากที่สุดมาใช้ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีตั้งแต่ พฤติกรรมขณะเรียน เช่น การค้นหาข้อมูลในการทำงานส่ง เปอร์เซ็นต์ความสำเร็จในการทำงานส่ง พฤติกรรมในการสอบ เช่น ระยะเวลาในการทำข้อสอบ ช่วยในการแบ่งกลุ่มผู้เรียนตามลักษณะของพฤติกรรมและรูปแบบการเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อให้การเรียนมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. กิจกรรมโทรคมนาคม การวิจัยโดยใช้การโทรของลูกค้านำวิเคราะห์เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการตลาด เช่น ทำนายว่าลูกค้าคนใดมีแนวโน้มจะย้ายค่ายมือถือ การวางแผนการให้บริการของบริษัท ผู้ให้บริการสัญญามือถือ สำหรับการวางแผนการติดตั้งโครงข่าย โดยบริษัทที่เริ่มมีการนำข้อมูล Big Data มาใช้ก็คือ AIS ได้ทำการวิจัยโดยใช้ข้อมูลจากลูกค้า 40 ล้านราย และมีบันทึกข้อมูลจำนวน 300 ล้านข้อมูลต่อวัน ข้อมูลที่ทำการศึกษา เช่น ลูกค้ารายหนึ่งมีการติดต่อกับใครบ้าง เดินทางไปที่ใดบ้าง โดยติดตามจากตำแหน่งอุปกรณ์ มีความสนใจอะไรจากพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือ การวิเคราะห์ลูกค้า เช่น การที่ลูกค้าคนหนึ่งมักโทรออกต่างประเทศ ใช้มือถือเข้าเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการเดินทาง โรงแรม หรือ สายการบิน แสดงว่าลูกค้าคนดังกล่าวจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว เมื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นนี้บริษัทก็สามารถที่จะเสนอบริการใน package ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าคนนั้นมากที่สุด

จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า Big Data สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในธุรกิจหลายประเภท วัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการกับลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ในขณะที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัล (ประเทศไทย 4.0) ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ประชาชนส่วนใหญ่เรียนรู้และเข้าใจระบบดิจิทัลมากขึ้นเพราะเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นซื้อขายสินค้า การลงทุน การติดต่อสื่อสาร การเดินทาง เรียกได้ว่าเริ่มต้นทุกวันด้วยข้อมูล ทุกสิ่งทุกอย่างถูกขับเคลื่อนอยู่บนฐานข้อมูล จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่าธุรกิจที่ไม่นำดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานย่อมล้มเหลวหายไป





## บรรณานุกรม

- นภัสวรรณ ไทยานันท์ (2558) Big Data ปราบกฏการณ์ใหม่ เข้าวางกร KM. ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิต [PDF ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.ftpi.or.th/2015/3518> (1 มิถุนายน 2562)
- Rajcharawee Jarupreechacha (2560) Big Data คืออะไร ทำไมถึงเรียก Big Data ?. [PDF ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://bigdataexperience.org/big-data> (1 มิถุนายน 2562)
- \_\_\_\_\_ (2560) Big Data กับการศึกษา. [PDF ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://bigdataexperience.org/big-data-and-education> (1 มิถุนายน 2562)
- Thainetizen (2559). ประเทศไทยนำ Big Data ไปใช้ประโยชน์อะไรแล้วบ้าง มาดูงานวิจัยของวิศวะจุฬา. [PDF ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://thainetizen.org/2016/04/big-data-in-action-seminar> (5 มิถุนายน 2562)

