



บทความวิชาการ

บิกดาต้ากับการดำเนินธุรกิจยุคดิจิทัล

ภัททิรา แก้วเกิด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปราโมช ธรรมภรณ์*

ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 1402 8914 อีเมล: pramot2008@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.008

รับเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2566 แก้ไขเมื่อ 7 มีนาคม 2566 ตอรับเมื่อ 29 มีนาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 25 เมษายน 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่ทันสมัยไม่เพียงแต่ถูกใช้งานเพื่อการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปใช้เพื่อการรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูลทำให้มีข้อมูลหมุนเวียนสะสมในระบบเป็นปริมาณมหาศาล และหลากหลายในหลายรูปแบบ การไหลของข้อมูลที่รวดเร็วจากหลายแหล่งข้อมูลสามารถนำมาจัดการและสร้างเป็น Big Data ให้องค์กรต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างมากมาย สามารถคาดการณ์แนวโน้มสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้แม่นยำยิ่งขึ้น และใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน จากการพัฒนา Big Data ที่สามารถปฏิวัติรูปแบบการคัดเลือกคนที่ตรงใจและตรงงานได้ โดยการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลโซเชียลมีเดีย ข้อมูลประชากรศาสตร์ ข้อมูลภาครัฐ ข้อมูลการทำแบบทดสอบออนไลน์ รวมทั้งข้อมูลของพนักงานปัจจุบันทำให้องค์กรสามารถวิเคราะห์หาคนที่เหมาะกับงานและมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว วิธีดังกล่าวย่อมมีความแม่นยำกว่าการคัดคนจากประวัติส่วนบุคคลและการใช้สัญชาตญาณของผู้สัมภาษณ์งานแต่เพียงอย่างเดียวเพื่อคัดสรรบุคลากรคุณภาพ ความสำเร็จของการนำคลังข้อมูลขนาดใหญ่มาประกอบการตัดสินใจในทุก ๆ ด้านของธุรกิจ จากการเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายทั้งจากโลกออนไลน์และข้อมูลภายในองค์กรมาประกอบกันจึงเป็นข้อบ่งชี้ถึงแนวโน้มของความสำเร็จในธุรกิจในอนาคตได้มากที่สุด

คำสำคัญ: บิกดาต้า การดำเนินธุรกิจ ยุคดิจิทัล



Academic Article

Big Data and Business Operations in the Digital Age

Phatthira Kaewkerd

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep, Bangkok, Thailand

Pramoch Thammakorn*

Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 08 1402 8914 E-mail: pramot2008@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.008

Received 24 February 2023; Revised 7 March 2023; Accepted 29 March 2023; Published online: 25 April 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

Currently, the world has continuously developed a technology for communication systems. Modern information technology and digital technologies are used not in communication but also in collecting and managing the data information which enable the system to accumulate the large amount of data information in various forms into the system. The rapid flow of information data from a variety of sources can be managed and collected in the form of Big Data which enable organizations to benefit from using the data information in prediction of the future trend more accurately as well as to support decision making in improving efficiency of performance. The development of Big Data revolutionizes the way of selecting the right people and the right job by using information from Big Data of many sources, such as social media data, demographic data, government data, online testing data including information of current employee data to analyze to find people who are suitable for the job and are likely to stay with the organization in the long term. This way seems to be more accurate than screening people based on their resumes and relying solely on job interviewers' intuition to select quality personnel. Successful use of large data warehouses for decision-making in all areas of business by linking a variety of information from both online and internal data together is the most indicative of the future business success trend.

Keywords: Big Data, Business Operations, Digital Age



1. บทนำ

Big Data กำลังเป็นหนึ่งในแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก Megatrend ในแวดวงนักยุทธศาสตร์ระดับชาติทั่วโลกแล้วในวันนี้ เพราะเทคโนโลยีกำลังจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้ภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชนสามารถร่วมกันทำงาน (Collaboration) เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ ในยุค Industry 4.0 และอนาคตในยุคต่อไป ซึ่งทำให้เกิดคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น โดยเทคโนโลยีจะสร้างงานในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของโลก ด้วยการเพิ่มคุณภาพในด้านการผลิต และทำให้การทำงานร่วมกันของภาครัฐและเอกชนมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประเทศที่ตามไม่ทันเทคโนโลยีอาจมีโอกาสนล่มสลายได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้นำและผู้บริหารทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงไม่ละเลยความสำคัญของเทคโนโลยี และควรระมัดระวังการนำมาประยุกต์ใช้ในระดับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของประเทศ ผู้นำและผู้บริหารทั้งภาครัฐและเอกชนควรต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและมีบทบาทในฐานะ Policymaker ของยุทธศาสตร์ระดับชาติและระดับองค์กร และจะต้องเปิดกว้างที่จะยอมรับและศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านของโลกเข้าสู่ภูมิภาคใหม่ ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมี Big Data เป็นตัวนำที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงยุทธศาสตร์ของชาติ และในระดับองค์กรเป็นอย่างมากอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในอดีต

การขับเคลื่อนสู่ Thailand 4.0 ที่เป็นการเข้าสู่ยุค Data-driven อย่างสมบูรณ์ในปัจจุบันต้องอาศัย Big Data โดยเฉพาะในการขับเคลื่อนธุรกิจจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลเป็นหลัก ทำให้มีการใช้ประโยชน์จาก Big Data แพร่หลายมากขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่รวบรวมจากพฤติกรรมและกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง ที่ในวันนี้กลายเป็นขุมทรัพย์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการดำเนินธุรกิจ ด้วยการนำปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำไปคาดการณ์พฤติกรรมผู้บริโภคในเชิงลึกได้มากกว่าการวิเคราะห์ข้อมูลแบบดั้งเดิมในอดีต การตื่นตัวในการนำข้อมูลไปใช้ของภาคธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น เป็นการสะท้อนความสำคัญและการเติบโตของ Big Data ในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีพบว่า บริษัทไทยส่วนใหญ่กว่า 56% เริ่มใช้ Big Data แล้วโดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นการใช้ในบริษัทต่าง ๆ เช่น

1. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการขายและการตลาดเป็นหลัก เช่น การตั้งราคาและจัดโปรโมชั่นให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2. ใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงสินค้าและบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. ใช้ประโยชน์ในภาคการผลิตโดยนำข้อมูล Big Data ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเพิ่ม Productivity ในกระบวนการผลิตและการดำเนินงาน เช่น คาดการณ์จำนวนผลผลิตที่เหมาะสม รวมทั้งลดข้อผิดพลาดในสายพานการผลิต เป็นต้น

สำหรับ Big Data ในประเทศไทยยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นปีละ 20-25% พร้อมทั้งยังได้ประเมินว่าตลาด Big Data ของไทย ซึ่งสะท้อนจากรายได้การให้บริการการขายซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ จะขยายตัวราว 20% ต่อปี โดยมีปัจจัยผลักดันมาจากการเติบโตของโซเชียลมีเดีย รวมถึงความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ของธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น รายได้จากการวิเคราะห์ Big Data โดยผู้ให้บริการมืออาชีพ และรายได้จากการขายข้อมูลจะมีสัดส่วนใหญ่ที่สุด ขณะที่ Big Data ที่เป็นข้อมูลดิบ หรือมีเนื้อหาที่มีมูลค่าเพิ่ม (Value-added Content)

เช่น ข้อความในโซเชียลมีเดียที่ถูกคัดกรองแล้ว จะมีการซื้อขายกันผ่านสัญญาาระหว่างบริษัท หรือการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งจะทำให้มูลค่าตลาดของ Big Data ในไทยเพิ่มสูงขึ้นจาก 6.5 พันล้านบาท ในปี 2017 เป็น 13.2 พันล้านบาท ในปี 2022 หรือเติบโตเฉลี่ย 20% ต่อปี ขณะที่ปริมาณการเติบโตของจำนวนข้อมูลทั่วโลก มีปริมาณเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 25% ต่อปี โดยจะมีปริมาณข้อมูลเพิ่มจาก 78 เอกซาไบต์/เดือน ในปี 2016 โดยคาดว่าจะเพิ่มเป็น 125 และ 190 เอกซาไบต์/เดือน ในปี 2018 และ ปี 2020 ตามลำดับ จากการสำรวจของ EIC ที่สำรวจกลุ่มตัวอย่าง 5,701 คนในเดือนกุมภาพันธ์ 2017 พบว่าผู้ประกอบการไทยกว่า 80% คาดหวังให้สินค้าและบริการที่มีลักษณะตามที่ตนเองต้องการมากที่สุด โดยยกให้คุณภาพมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง และยังมีแนวโน้มที่จะมีความภักดีต่อแบรนด์น้อยลง [1] การพัฒนาการในการใช้ Big Data นอกจากจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถเข้าใจรูปแบบพฤติกรรมใหม่ ๆ ของผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ยังสามารถนำมาใช้เพื่อการพัฒนาธุรกิจและองค์กรในอีกหลากหลาย

2. ความสำคัญของ Big Data ในการดำเนินธุรกิจ

2.1 Big Data กับการทำความเข้าใจผู้บริโภค

การนำ Big Data มาใช้จะช่วยให้อุตสาหกรรมเข้าใจผู้บริโภคในเชิงลึกได้มากขึ้น จากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงจากข้อมูลหลากหลายรูปแบบ และสามารถวางกลยุทธ์ได้ตรงใจผู้บริโภคแต่ละรายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำการตลาดส่วนบุคคล (Personalized Marketing) การตั้งราคาให้เหมาะสม (Price Optimization) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (Cross-Selling) เป็นต้น ซึ่งต่างจากแนวทางการศึกษาผู้บริโภคในรูปแบบเดิมที่เลือกใช้แบบสอบถามหรือการทำสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus Group) ที่อาจจะไม่สามารถตอบโจทย์ผู้บริโภคได้แท้จริง นอกจากความคุ้นเคยกันดีในฐานะเครื่องมือคู่มือของนักการตลาด ในการรวบรวม Big Data เพื่อนำไปวิเคราะห์ออกแบบสินค้า บริการ หรือแคมเปญต่าง ๆ ให้จูงใจ และสร้างความพึงพอใจผู้บริโภคได้มากที่สุด รวมทั้งรักษาความภักดีต่อสินค้า (Loyalty) และเพิ่มความผูกพัน (Engagement) เพื่อให้ผู้บริโภคยังคงอยู่กับแบรนด์ ท่ามกลางการแข่งขันและตัวเลือกที่มีอยู่รายรอบ แต่วันนี้พบว่า บทบาทของ Big Data ยกระดับจากการนำไปใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด มาเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการองค์กร รวมไปถึงบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาหลักที่เป็นความท้าทายสำคัญของบริษัทไทย 3 ด้าน ได้แก่ ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้น ผลผลิตการผลิตมีอัตราการเติบโตถดถอยลง และการเปลี่ยนงานบ่อยของคนรุ่นใหม่ สะท้อนให้เห็นว่าการใช้ Big Data ช่วยให้อุตสาหกรรมเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใหม่ ๆ มากขึ้น [2]

2.2 Big Data กับการพัฒนาองค์กร

การวิเคราะห์ Big Data สามารถนำมาสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเอา Big Data เข้ามาช่วยทั้งในเรื่องของการประหยัดต้นทุน การเพิ่ม Productivity ผ่านการปรับปรุงระบบการผลิตและระบบงานภายในองค์กรให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัล เช่น การติดตั้งเซนเซอร์ในสายการผลิตเพื่อจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ และนำมาวิเคราะห์ จะทำให้ผู้ผลิตทราบและคาดการณ์ถึงจุดที่จะเป็นปัญหาและต้องการการแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทำให้สามารถเข้าไปจัดการได้ทันเวลาที่ ซึ่งจะช่วยลดการสูญเสียและเพิ่มผลิตภาพในสายพานการผลิต



นอกจากนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากผลตอบแทนการทำงาน เช่น อายุ ระยะเวลาการเดินทางมาทำงาน การโพสต์บนโซเชียลมีเดีย ลักษณะการพักผ่อน ช่วยส่งสัญญาณเกี่ยวกับพนักงานที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการลาออก อีกทั้งยังพบว่า การย้ายแผนงานมีความสำคัญเช่นเดียวกันกับการเลื่อนขั้นจึงสามารถช่วยเพิ่มโอกาสรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้มากถึง 48% และสามารถช่วยหาคนที่มีความเหมาะสมกับงานได้ดีขึ้นซึ่งเป็นแนวโน้มที่คนจะอยู่กับองค์กรในระยะยาว และช่วยรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานขึ้น แก้ปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อยของคนรุ่นใหม่ และยังคงยึดต่อไปสู่การทำ Employee Engagement ต่าง ๆ ในอนาคตได้ด้วย [3]

ในการชีวิตหรือตัดสินใจในเรื่องของทรัพยากรบุคคล (HR) ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ซับซ้อนที่สุดเรื่องหนึ่งและเป็นงานที่ต้องผสมผสานระหว่างการใช้ข้อมูล (Data) ประสบการณ์ (Experience) และสามัญสำนึก (Common Sense) การใช้ Big Data ในการวิเคราะห์เพื่อบริหารทรัพยากรบุคคล จึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมากตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนกำลังคน (Workforce Planning) การสรรหา (Recruiting) การฝึกหัดและวัดผลงาน (Training and Evaluating) จนไปถึงการลดการสูญเสียพนักงาน (Workforce Attrition) ซึ่งการใช้ Big Data ในการวิเคราะห์สิ่งเหล่านี้จะทำให้พบข้อมูลเชิงลึกหลายประการที่น่าสนใจ

2.3 Big Data กับการควบคุมชั่วโมงทำงาน

ในการกำหนดชั่วโมงการทำงาน โดยมีการบังคับให้สแกนลายนิ้วมือเข้าออกงาน เพื่อบันทึกชั่วโมงทำงาน ยังเป็นตัววัดการทำงานหนึ่งที่ใช้ในหลายองค์กรในประเทศไทย ทั้งที่ตำแหน่งงานที่ทำอาจไม่ได้เป็นตำแหน่งที่จำเป็นต้องมีเวลาในการทำงานตายตัว จากผลการศึกษาของ UBS ในปี 2561 ที่ผ่านมา คนที่ทำงานในกรุงเทพติดอันดับคนในเมืองที่มีชั่วโมงทำงานสูงเป็นอันดับที่ 15 ของโลก โดยมีชั่วโมงทำงานอยู่ที่ 2,209 ชั่วโมงต่อปี หรือ 42 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สวนทางกับรายได้ที่เป็นอันดับที่ 61 ในขณะที่คนโตเกียวมีชั่วโมงทำงานเป็นอันดับที่ 32 แต่มีรายได้เป็นอันดับที่ 17 ของโลก และคนนิวยอร์กมีชั่วโมงทำงานเป็นอันดับที่ 25 แต่มีรายได้เป็นอันดับที่ 7 ของโลก จึงเป็นเหตุผลที่ต้องนำไปทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในเรื่องของชั่วโมงในการทำงานที่สูงของคนในกรุงเทพ เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของคนเมืองบางประเทศในด้านชั่วโมงทำงานและรายได้ ประเทศสวีเดนได้ทำการวิจัยพยาบาลที่ทำงานในสถานดูแลคนชรา โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพยาบาลที่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน กับกลุ่มพยาบาลที่ลดระยะเวลาการทำงานลงเหลือ 6 ชั่วโมงต่อวัน โดยไม่ลดเงินเดือน ซึ่งผลที่ได้ พบว่า พยาบาลที่ทำงาน 6 ชั่วโมง มีจำนวนครั้งการลาป่วยน้อยกว่าพยาบาลที่ทำงาน 8 ชั่วโมง ถึง 5% พยาบาลที่ทำงาน 6 ชั่วโมง มีการทำกิจกรรมสันทนาการกับผู้สูงอายุมากกว่าพยาบาลที่ทำงาน 8 ชั่วโมงถึง 64% และพยาบาลที่ทำงาน 6 ชั่วโมง มีความสุขมากกว่าและมีความเครียดต่ำกว่าพยาบาลที่ทำงาน 8 ชั่วโมง การวิจัยนี้เป็นตัวอย่างหนึ่ง que แสดงให้เห็นว่าผลงานที่ดี ไม่ได้แปรผันตรงกับชั่วโมงในการทำงานที่สูง แต่การทำงานด้วยจำนวนชั่วโมงที่พอเหมาะ และมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) ที่ดีนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่งานวิจัยจาก McKinsey [4] ก็พบว่าผลผลิตหรือผลงาน (Productivity) ที่สูงนั้น ไม่ได้มาจากชั่วโมงการทำงานที่สูง แต่เป็นแรงจูงใจในชีวิต และการมีความหมายในสังคม ที่ผลักดันให้มนุษย์สามารถมีประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างดี ซึ่งผู้บริหารที่มีสิ่งเหล่านี้สามารถทำผลงานได้มากกว่าปกติถึง 5 เท่า ในขณะที่พนักงานฝึกหัดเองก็สามารถลดระยะเวลาในการฝึกหัดลงได้ถึงครึ่งหนึ่งของระยะเวลาฝึกหัดปกติ การทำงานในหน้าที่

เดิมซ้ำ ๆ คือ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานลาออก การที่องค์กรจะได้คนทำงานที่มีคุณภาพสูงสักคนหนึ่ง ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์จากการทำงานกับทีมที่ทำงานร่วมกันได้ดี เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรรู้ว่ามันต้นทุนที่สูงมาก จึงไม่แปลกที่การลดการสูญเสียของพนักงาน (Workforce Attrition) เป็นหัวข้อหลักที่ Big Data Analytics ถูกนำมาใช้ใน การวิเคราะห์ปัญหาที่หลายคนอาจคิดว่าคนส่วนใหญ่ออกจากงานเพราะเข้ากับที่ทำงานไม่ได้ หรือได้เงินเดือนน้อย

จากผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ใน Harvard Business Review ได้พบตัวแปรกว่า 96 ตัวแปร ใน 23,000 ตัวแปร จากข้อมูลกว่า 5 ปี และสร้างโมเดลซึ่งมีความแม่นยำถึง 80% โดยพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาตัวแปรเหล่านี้ที่ทำให้พนักงานออกจากงานคือ การถูกมอบหมายให้ทำงานในหน้าที่เดิมจนเกินไป ซึ่งหมายความว่า ยิ่งพนักงานคนหนึ่งอยู่ในตำแหน่งเดิมยิ่งนานเท่าไร หรือถูกให้ทำงานเดิมซ้ำ ๆ กันมากเท่าไร ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะลาออกมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ข้อมูลบนโซเชียลช่วยให้การตัดสินใจรับคนเข้าทำงานแม่นยำขึ้น ปัจจุบันหลายองค์กรลดความสำคัญในการดูใบผลการเรียน (Transcript) หรือสถาบันการศึกษาที่จบมาจนเหลือน้อยลงเรื่อย ๆ ซึ่งได้ พบว่าการที่ได้พูดคุยกับผู้สมัครงานในเรื่องราวทั่วไป ยกสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งอาจไม่ได้เกี่ยวกับงานโดยนำมาถามและดูปฏิกริยาของผู้สมัครในระหว่างการสัมภาษณ์ ทำให้บริษัทสามารถคัดกรองผู้สมัครได้ดีกว่าการคัดคนจากใบผลการเรียน ในหลายตำแหน่งสำคัญที่หัวหน้างานใช้วิธีค้นหาข้อมูลบนโซเชียลที่เปิดสาธารณะ ทำให้รู้จักตัวตนของผู้สมัครครบรอบด้านมากขึ้น จนนำไปสู่การตัดสินใจที่แม่นยำขึ้น ซึ่งวันนี้ Social Credit Score ได้เกิดจากการรวบรวมพฤติกรรมของคน ๆ หนึ่ง ไม่เพียงการใช้ Social Media อย่าง Facebook, Twitter, Instagram แต่รวมถึงเว็บไซต์ที่เข้าไปอ่านบ่อย ๆ หรือบล็อกที่เข้าไปตอบ นำมาประมวลผลออกเป็นคะแนนที่ทำให้ได้รู้จักคน ๆ หนึ่งมากขึ้น โดยได้เริ่มถูกนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจอนุมัติเงินกู้ และประกอบผลการรับสมัครเข้าทำงานได้อย่างแม่นยำแล้วแน่นอนว่า Big Data ไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อใช้ในการบริหารจัดการพนักงานเพียงฝ่ายเดียว แต่ในทางกลับกัน ตัวคนทำงานเองก็สามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคนทำงานอื่นๆ เพื่อลดจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง และพัฒนาตัวเองให้มี Productivity และ Value ได้มากขึ้นเช่นกัน

2.4 Big Data กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Big Data ก้าวเข้ามาปฏิวัติรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลายมิติ เช่น การคัดคนที่ใช่ โดยผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลโซเชียลมีเดีย ข้อมูลประชากรศาสตร์ ข้อมูลภาครัฐ ข้อมูลการทำแบบทดสอบออนไลน์ ตลอดจนข้อมูลของพนักงานปัจจุบันมาวิเคราะห์หาคนที่เหมาะกับงานและมีแนวโน้มอยู่คงที่ในระยะยาว ซึ่งมีความแม่นยำมากกว่าวิธีการคัดคนจากประวัติส่วนบุคคลและการใช้สัญชาตญาณของผู้สัมภาษณ์งานแต่เพียงอย่างเดียว

Google เป็นตัวอย่างความสำเร็จของการนำคลังข้อมูลขนาดใหญ่มาประกอบการตัดสินใจเพื่อคัดสรรบุคลากรคุณภาพ โดย Google มองว่าเกรดหรือประวัติการศึกษาแทบจะไม่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของคนได้ ดังนั้น Google จึงหันมาใช้การเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายทั้งจากโลกออนไลน์และข้อมูลภายในบริษัท มาประกอบกับการสัมภาษณ์ที่เข้มข้นเพื่อคัดกรองผู้สมัครที่เหมาะสมและมีแนวโน้มประสบความสำเร็จมากที่สุด นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลมหาศาลยังทำให้ Google พบว่าการสัมภาษณ์งานที่เหมาะสมควรมีจำนวนไม่เกิน 4 รอบ ซึ่งวิธีการดังกล่าวทำให้ Google สามารถค้นหาพนักงานที่ตรงใจได้ในระยะเวลาอันสั้น แม้ว่าจะมีผู้สมัครมากถึง 2 ล้านคนต่อปีก็ตาม อีกทั้งยังทำให้ Google ได้พนักงานที่มีศักยภาพสูง ซึ่งสามารถสร้างรายได้เฉลี่ยให้แก่บริษัทสูงถึง 1 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี ยิ่งไปกว่านั้น



Big Data ยังเป็นจิ๊กซอร์ชิ้นสำคัญในการรักษาคคนให้อยู่กับองค์กร โดยในอดีต ผู้ประกอบการมักใช้กลไกการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นเพื่อรักษานักงานในองค์กร แต่ในยุค Big Data จะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจบุคลากรได้ดีขึ้น เช่น Nielsen บริษัทวิจัยตลาดชื่อดัง ได้นำเอาข้อมูลของพนักงานกว่า 150 ตัวแปร เช่น อายุ ระยะเวลาการเดินทางระหว่างบ้านและที่ทำงาน ข้อมูลบนโซเชียลมีเดีย และลักษณะการพักผ่อน มาวิเคราะห์หาพนักงานที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการลาออก และปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่หรือไป

ในด้านความคงอยู่ในองค์กร Nielsen พบว่า การย้ายแผนกมีความสำคัญไม่แพ้การเลื่อนขั้น จึงได้พัฒนาแนวทางแก้ไขให้ตรงใจคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งโปรแกรม Ready to Rotate เพื่อตอบโจทย์พนักงานรุ่นใหม่หรือพูดคุยกับพนักงานกลุ่มเสี่ยงเพื่อหาแนวทางแก้ไข จนสามารถเพิ่มโอกาสให้พนักงานอยู่กับบริษัทมากขึ้นถึง 48% บางองค์กรมีการเปิดโอกาสในการให้พนักงานเปลี่ยนงานข้ามสายงานหรือเปลี่ยนบริษัทภายใต้สังกัดขององค์กรได้ ในประเด็นนี้ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ได้ไปศึกษาได้มองว่าองค์กรต้องใจกว้าง และคิดว่าการพัฒนาคนเป็นหน้าที่ที่ทำเพื่อสร้างคนที่ดีให้กับสังคม คนที่จะอยู่กับองค์กรได้ก็ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าในตัวคนเหล่านั้นอย่างไร และพนักงานก็มีความรู้สึกและเข้าใจเช่นเดียวกันว่าตัวเขามีคุณค่าและสามารถ Contribute ให้กับองค์กรได้ [5]

ในการวางแผนกำลังคนสามารถใช้ Big Data เข้ามาช่วย ตรวจสอบตลาดแรงงานว่าเป็นอย่างไร มีผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย จบการศึกษาระดับไหน แล้วมาดูเทียบกับธุรกิจว่าต้องการคนลักษณะนี้ แล้วคนเหล่านั้นต้องการมาทำงานด้วยหรือเปล่า ต้องรู้ว่าพฤติกรรมของคนแบบนี้ การใช้ Data เป็นเหมือนทำวิจัยการตลาด ลูกจ้างเหมือนลูกค้า ใช้ Data มาพยากรณ์แนวโน้มทรัพยากรบุคคลในตลาดทั้งในไทย และเพื่อนบ้าน ต้องวางแผนกลยุทธ์ HR ต้องรู้จักหาช่องทาง หาแหล่งที่จะมาป้อนคนให้กับองค์กรได้ตลอดเวลา ต้องมีทั้งพนักงานประจำ และฟรีแลนซ์ คนเป็น HR ต้องเป็นเครือข่าย บางคนใช้วิธีสรรหาคนตลอดเวลา เจอใครที่ชอบก็ชักชวนมาทำงานด้วยเลย หรือถ้าทำแบบสมัยก่อนก็ต้องรอเปิดรับอย่างเดียว

HR ต้องยังต้องเปลี่ยนบุคลิกภาพในการทำงาน ต้องมี Multi-skill ต้องมีความรวดเร็ว สามารถสร้างเครือข่ายทั้งส่วนตัว และขององค์กรในการสรรหาคนเพื่อได้เจอคนที่หลากหลาย ต้องออกงานสังคมจะนั่งอยู่แต่ในออฟฟิศใช้ป้ายรับสมัครอย่างเดียวคงไม่ได้อีกต่อไป ต้องเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมบุคคล ปัจจุบันมีการสร้าง Moot เป็นเหมือนคอร์สเรียนออนไลน์ที่ให้พนักงานไปเรียนได้ [6] สามารถสร้างคลิป YouTube ได้เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย และช่วยเรียนรู้ได้มากขึ้น แต่ถ้าบริษัทใหญ่ ๆ อาจสามารถทำสเกลที่ใหญ่ตามความเหมาะสมได้มากกว่านี้ ดังนั้น การมี Big Data หน่วย HR อาจไม่จำเป็นต้องซื้อเทคโนโลยีที่ต้องใช้ต้นทุนมาก แต่ต้องหันกลับมาใช้สมอง ต้องรู้จักการเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ที่สมกับราคาและดีที่สุดในที่สุด คนเป็น HR ต้องมีหัวใจความเป็นเจ้าของ ไม่ใช่แค่ทำให้พนักงานมีความสุข แต่ต้องคิดให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น คิดถึงเรื่องความคุ้มทุน ต้องคิดว่าการบริหารคนเป็นธุรกิจย่อยในองค์กร ไม่ใช่แค่หน่วยงาน ต้องบริหารให้ต้นทุนมีกำไรออกมาให้ได้

การนำ Big Data มาใช้กับงานด้านทรัพยากรบุคคลจะต้องใช้ความพยายามที่สูงกว่าการใช้งานกับด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้หันมาเชื่อข้อมูลมากกว่าสัญชาตญาณการเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บประวัติและลักษณะการทำงานของพนักงานให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หรือการร่วมมือกันระหว่างนักพัฒนาระบบ ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล และฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อหาแนวทางบริหารจัดการคนให้เหมาะสม เป็นต้น [6]



3. บทสรุป

ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งตลาดภายในและภายนอกประเทศ ผู้ที่มี Big Data อยู่ในมือย่อมได้เปรียบคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการ และผู้บริหารในทุกระดับจึงควรที่จะเข้ามาทำความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำ ข้อมูล Big Data มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจและป้องกันการพลิกผันของธุรกิจ (Disruption) ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่ทันได้ตั้งตัว ดังมีตัวอย่างให้เห็นอยู่เนือง ๆ อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยี และ Big Data อาจไม่ใช่เรื่องง่าย หากขาดการร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- [1] SCB (n.d.) Insight Open your business perspective with Big Data https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/4180/evpvskuyc6/EIC_Insight_Bigdata.pdf (in Thai).
- [2] Akarasomcheep, T. (2019, 7 October). *What Is Big Data And Data Science? Where Does the Data Exist? How to Start? Who Must Be in The Team?* shorturl.at/mslM7 (in Thai).
- [3] Boonkasem, L. (2021). *Data Science*. (3rd ed.). Chachoengsao: Papery Print. (in Thai).
- [4] Kulpeng, K. (2009). *Manpower Planning and Analysis for Human Resource Management*. Bangkok: HR Center Company Limited. (in Thai).
- [5] Chaimin, C. (2019). MOOC: For Lifelong Learning in the 21St Century. *Journal of Humanities and Social Sciences Chiang Mai Rajabhat University*, 1, 46-70. (in Thai).
- [6] TMBThanachart (2022, 8 June). *Big Data Empowers SME To Do Business in The Digital Age*. <https://www.ttbank.com/th/fin-biz/general-business/business-management/dt-bigdata22> (in Thai).