

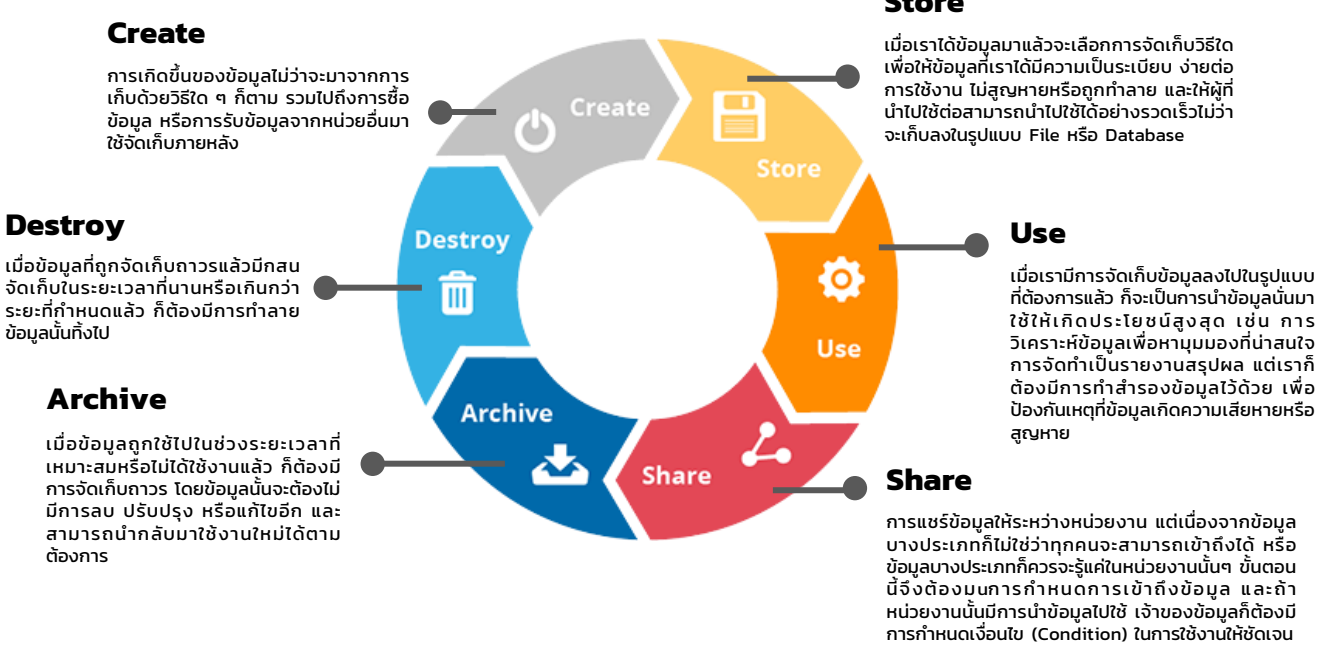
Data Governance Enhancement for e-Commerce

ในยุคปัจจุบันเราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า ข้อมูล (Data) เป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จนเรียกได้ว่า Data เปรียบเสมือนบ่อน้ำมันในโลกดิจิทัล (Digital) ของผู้ที่สามารถนำข้อมูลไปสร้างผลประโยชน์ได้อย่างมหาศาล และข้อมูลก็เป็นสิ่งที่คอยขับเคลื่อนให้กับองค์กรด้วยเช่นกัน

เมื่อข้อมูลต่าง ๆ เริ่มมีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการวางนโยบายหรือกำหนดข้อกำหนดบทบาทหน้าที่การใช้ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นแหล่งข้อมูล วิธีการจัดเก็บ การวิเคราะห์ การทำลายข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จนสุดท้ายไปถึงการนำไปใช้ หรือเรียกกระบวนการเหล่านี้ว่า กระบวนการ Data Governance และข้อมูลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Data) ก็เป็นตัวอย่างที่ดีในการนำกระบวนการ Data Governance มาเพิ่มประสิทธิภาพอย่างก้าวกระโดดจากข้อมูลที่มีเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

Data Life Cycle

หมายถึง ลำดับขั้นตอนของข้อมูลโดยเริ่มตั้งแต่ การเกิดขึ้นของข้อมูล วิธีเก็บข้อมูล การนำไปใช้ การแชร์ข้อมูล การจัดเก็บถาวร และการทำลายข้อมูล หรือเราอาจจะมองได้ว่า ถ้าเปรียบ Data Life Cycle กับสิ่งมีชีวิตแล้ว ก็จะคล้ายกับ Life Cycle ของสิ่งมีชีวิตที่มีจุดเริ่มต้น คือ การเกิด ถ้ามองในมุมมองของข้อมูล ก็คือ การเกิดขึ้นของข้อมูล หรือ Create และจุดสุดท้าย คือ การเสียชีวิต ก็คือ การทำลายทิ้งหรือ Destroy นั่นเอง



เมื่อเราเห็น Life Cycle ของ Data แบบคร่าว ๆ แล้ว เราอาจจะเกิดความสงสัยว่า

- **วิธีการ**แบบใดที่จะ**เหมาะสม**ในการทำให้ข้อมูลขององค์กร มีความสมบูรณ์ ถูกต้องพร้อมนำไปใช้มากที่สุด
- **วิธีการจัดเก็บข้อมูล**แบบใด ที่เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมไว้มากที่สุด
- **การแบ่งปันข้อมูล**ระหว่างหน่วยงานใครจะมาเป็นคนกำหนด
- **ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล**ก่อนที่จะทำลาย ควรจะกำหนดระยะเวลาเท่าไร

ปัญหาเหล่านี้เราต้องมีการวางนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร วิธีการนี้เราเรียกว่า **การจัดทำ Data Governance**



Data Governance

Data Governance หรือ การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล เป็นการวางนโยบายเพื่อใช้ในการกำกับดูแลข้อมูล โดยรวมทั้ง กระบวนการข้อมูลทั้งหมด บุคคลที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือในการจัดการข้อมูลและป้องกันข้อมูลเพื่อให้องค์กรเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้มีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความปลอดภัย เชื่อถือได้และนำไปใช้งานได้ง่าย หรือเรียกได้ว่าการที่องค์กรมีการจัดทำ Data Governance ขึ้นมาก็เพื่อสร้าง Lifecycle ให้กับข้อมูลขององค์กรนั่นเอง

การจัดทำ Data Governance ของ Data Management Association (DAMA) ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ส่งเสริมงานวิชาชีพในการจัดการข้อมูล ได้อธิบายว่าองค์ประกอบหลักของการทำ Data Governance แบ่งออกเป็น 10 ส่วนหลักๆ โดยแต่ละส่วนมีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกัน



ที่มาของภาพ:
<https://www.agilesolutions.co.uk/what-we-do/data-governance-security/data-governance/>

- **Data Architecture** เป็นการอธิบายถึงโครงสร้างและการเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งหมดภายในองค์กร รวมไปถึงทิศทางทางไหลของข้อมูลในระดับต่าง ๆ ทั้งหมด เพื่อให้คนในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดขององค์กร
- **Data Modeling & Design** เป็นการสร้างแบบจำลองข้อมูลเพื่อนำแนวคิดต่าง ๆ มานำเสนอในรูปแบบจำลองที่อธิบายได้เข้าใจง่าย และเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่าง ผู้ออกแบบฐานข้อมูล ผู้เขียนโปรแกรม และผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูล อาจเป็นในรูปแบบของไดอะแกรม (Diagram) หรือตาราง โดยแบ่งออกเป็นได้ 3 ระดับคือ Conceptual Data Model Logical Data Model และ Physical Data Model
- **Data Storage & Operations** เป็นการดำเนินการจัดการข้อมูลภายในองค์กรตลอด Lifecycle โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการใช้งาน การสำรองข้อมูล (Backup) การกู้คืนข้อมูล (Restore) การจัดเก็บถาวร (Archive) และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและไม่สูญหาย
- **Data Security** เป็นขั้นตอนการสร้างความปลอดภัยของข้อมูลในบริบทของการรักษาความลับ ความถูกต้องของข้อมูล ความพร้อมใช้งานของข้อมูล โดยต้องดำเนินการตั้งแต่การวางแผน การจัดทำ การปฏิบัติตาม และการบังคับใช้นโยบายและขั้นตอนในการรักษาความปลอดภัย
- **Data Integration & Interoperability** เป็นขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลมาจากแหล่งต่าง ๆ ในรูปแบบที่สอดคล้องกันเข้ามาอยู่ในแหล่งเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำ Master Data, Data Warehouse และ Data Lake สิ่งที่จะได้มาจากขั้นตอนนี้เพิ่มเติมคือการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการทำงานร่วมแบบข้ามหน่วยงาน ทำให้เกิดการกำหนดมาตรฐานหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานหรือระบบขึ้น เพื่อให้เกิดการควบคุมและจัดการคุณภาพของข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

- **Reference & Master Data** เป็นการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลร่วมกันได้ โดยข้อมูลอาจถูกเก็บไว้แหล่งเดียวหรือมีระบบที่ใช้จัดเก็บเพื่อลดความซ้ำซ้อนกันของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ โดยมีการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ โดยข้อมูลที่เป็นข้อมูลหลัก (Master Data) หมายถึงข้อมูลที่สร้างและถูกใช้งานอยู่ภายในขอบเขตองค์กร เช่น ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลสินค้า ข้อมูลผู้ขาย ส่วนข้อมูลอ้างอิง (Reference Data) หมายถึงข้อมูลที่มีความเป็นสากลและมีการใช้งานโดยทั่วไป เช่น ข้อมูลชื่อจังหวัด ข้อมูลรหัสไปรษณีย์



- **Data warehousing & Business Intelligent** เป็นการดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย รวมถึงรูปแบบที่หลากหลายมาเก็บในคลังข้อมูล โดยผ่านกระบวนการและจัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

- **Document & Content** เป็นการวางแผนการจัดการ การเข้าถึง การใช้งาน และการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างหรือแบบกึ่งโครงสร้าง เช่น การจัดเก็บ การป้องกันความเสียหาย การเข้าถึงข้อมูล ทั้งที่เก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษ และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความ รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น

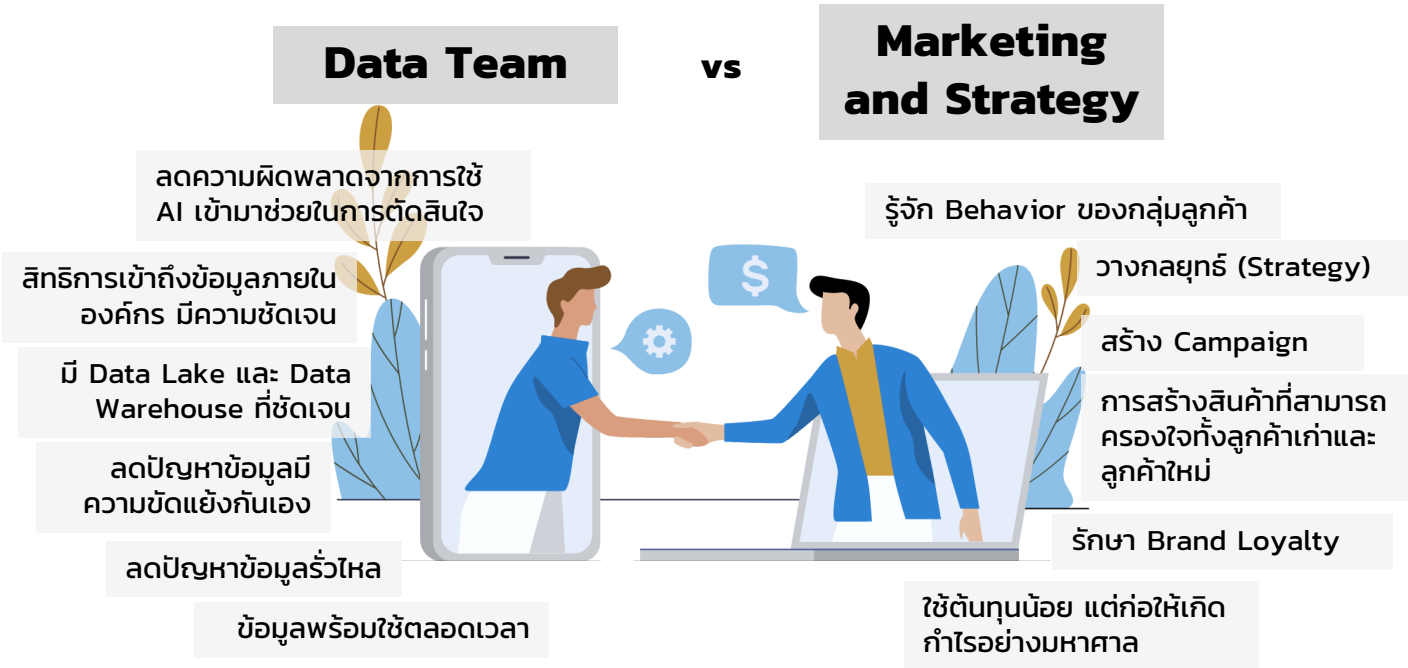
- **Meta-data Management** เป็นการบริหารจัดการและกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่ใช้กำกับและอธิบายข้อมูลหลักหรือข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งรายละเอียดในเมทาดาต้าจะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของข้อมูล เพื่อทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจข้อมูลและระบบ รวมถึงขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้องและตรงกัน

- **Data Quality Management** เป็นการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการปรับปรุง เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพตลอดเวลา โดยต้องทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง (Accuracy) ข้อมูลมีความครบถ้วน (Completeness) ข้อมูลมีความสอดคล้องกัน (Consistency) ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน (Timeliness) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) และข้อมูลมีความพร้อมใช้ (Availability) ซึ่งอาจมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพของข้อมูลและประสิทธิภาพของการนำข้อมูลไปใช้



Data Governance มีผลต่อ e-Commerce อย่างไร ?

สำหรับฝั่งที่จะได้รับประโยชน์มากที่สุดจากการทำ Data Governance นั่นคือ ฝั่งที่เป็น Seller หรือผู้ประกอบการ เพราะว่า เป็นกลุ่มที่ต้องใช้ข้อมูล ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลสินค้า ยอดขาย กลุ่มลูกค้า หรือ การทำสินค้ารูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา รวมไปถึงข้อมูลที่เป็นข้อมูลภายในองค์กรก็ตาม การมี Data Governance ที่มีประสิทธิภาพสูงจะก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้



ทั้งหมดนี้เป็นแค่ตัวอย่างจากการทำ Data Governance ในองค์กรส่งผลประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ข้อมูลภายในองค์กรที่ดำเนินไปตาม Life Cycle ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การลดความหวงแหน Data การเข้าถึงที่ชัดเจน ผลที่ตามมาคือ องค์กรสามารถดึงศักยภาพจาก Data ที่ผ่านการคัดกรองแล้วมาสร้าง Impact ได้อย่างน่าเหลือเชื่อจนก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งด้านกำไร และ ลูกค้า ที่เติบโตได้อย่างก้าวกระโดดจนน่าเหลือเชื่อ รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

ความท้าทายของผู้ประกอบการในประเทศไทย

ถึงแม้ว่า Data Governance ถ้ามองจากภายนอกเราอาจจะคิดว่ามันเป็นแค่การตั้งกฎการใช้ Data ของทั้งองค์กร อาจฟังเหมือนเป็นเรื่องง่ายที่เราตั้งกฎแล้วให้คนในองค์กรปฏิบัติตาม แต่หากมองลึกถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจัดทำ จะเห็นได้ว่า แต่ละขั้นตอนนั้นต้องการความเข้าใจและใส่ใจในเวลาที่เหมาะสม รวมไปถึงการทำ Data Governance ของแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากไม่มีหลักปฏิบัติที่ตายตัวขึ้นอยู่กับชนิดของ Data ในแต่ละองค์กรว่ามีลักษณะแบบใด สภาพแวดล้อมของ Data ภายในองค์กรมีความพร้อมในการทำ Data Governance หรือไม่ รวมไปถึงการสร้างตระหนักรู้ให้กับคนในองค์กรเห็นว่า Data Governance ไม่ควรเป็นสิ่งที่ถูกมองข้ามอีกต่อไป แต่ต้องช่วยกันผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

