

สรุปการสัมมนาเพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐในการอำนวยความสะดวก  
ในการประกอบธุรกิจตามแนวทางของธนาคารโลก (Doing Business)  
เรื่อง “Data analytics & Business analytics เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐ”  
วันศุกร์ที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.  
ณ ห้องสุภมิตร ชั้น ๗ โรงแรมรอยัลปริ้นเซส หลานหลวง กรุงเทพมหานคร

Data analytics เพื่อปรับปรุงงานบริการภาครัฐ  
โดย นายสรรพรศน์ ศิริรัตนจักริน

Data analytics เป็นการนำข้อมูลที่มีอยู่มาประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง การวางแผนกลยุทธ์ หรือการทำการตลาดในเชิงธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการประกอบธุรกิจนั้น ๆ

การแสดงผลข้อมูลออกมาเป็นรูปภาพ (Data Visualization) เป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการนำเสนอข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ในการแสดงผลข้อมูลออกมาเป็นรูปภาพ วิทยากรได้แนะนำการใช้แอปพลิเคชัน Google Data Studio ซึ่งเป็นบริการของบริษัท Google ที่เปิดให้บุคคลทั่วไปใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผ่านทางเว็บไซต์ <https://datastudio.google.com/> ทำให้มีบริษัทจำนวนมากที่ใช้แอปพลิเคชัน Google Data Studio นี้ในการทำงาน โดยเว็บไซต์นี้จะมีความคล้ายคลึงกับโปรแกรม Microsoft Excel แต่จะแตกต่างกันในเรื่องของการแสดงผลบางประการ ซึ่งข้อมูลที่จัดทำขึ้นใน Google Data Studio นั้นสามารถแชร์ให้ผู้อื่นเข้าชมได้ แต่ผู้อื่นจะสามารถแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้จัดทำแล้วเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีแอปพลิเคชันอีกชนิดหนึ่งที่มีประโยชน์ในการทำงานเป็นอย่างมาก คือ Google Drive ซึ่งเป็นบริการจัดเก็บข้อมูลโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเช่นกัน

การแสดงผลข้อมูลออกมาเป็นรูปภาพที่เป็นที่ใช้น้อยอย่างแพร่หลาย คือ แผนภูมิ ซึ่งแผนภูมิที่ดีควรจะทำให้ผู้ชมเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้ในเวลาอันสั้น ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ ๑) กลุ่มข้อมูลที่เป็นแบบกลุ่ม (Categorical Data) ๒) กลุ่มข้อมูลที่เป็นแบบตัวเลข (Numerical Data) และ ๓) กลุ่มข้อมูลที่เป็นแบบภูมิศาสตร์ (Geo Data) ดังนั้น รูปแบบของแผนภูมิที่ใช้จึงควรสอดคล้องกับข้อมูลและสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอ ยกตัวอย่างเช่น ในการเปรียบเทียบกันระหว่างข้อมูลหลาย ๆ ข้อมูล การแสดงผลข้อมูลโดยใช้แผนภูมิในรูปแบบแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) จะเหมาะสมและเข้าใจได้ง่ายกว่าการใช้แผนภูมิมวงกลม (Pie Chart) เป็นต้น

Google Data Studio มีการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิชนิดต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ได้ ดังนี้

๑. แผนภูมิตาราง (Tables) ใช้สำหรับการแสดงผลข้อมูลพื้นฐานที่จะพบเห็นได้ทั่วไป โดยข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของแนวตั้งและแนวนอน

๒. Scorecards ใช้สำหรับการแสดงตัวเลขสำคัญ เช่น จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ในช่วงเวลานั้น ๆ

๓. Time Series ใช้สำหรับการแสดงผลข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงเมื่อระยะเวลาผ่านไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาดหุ้น จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเดือน เป็นต้น ซึ่งแผนภูมิชนิดนี้เป็นรูปแบบแผนภูมิที่ดีที่สุดในการจะแสดงให้เห็นถึงกระแสนิยม (trend)

๔. แผนภูมิแท่ง (Bar Charts) ใช้สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูล การแสดงให้เห็นตัวเลขที่เกี่ยวข้องกันของข้อมูลแต่ละประเภท การสรุปข้อมูลจำนวนมากให้อยู่ในรูปแบบของรูปภาพ การชี้ให้เห็นถึงกระแสนิยม ซึ่งแผนภูมิแท่งเป็นรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย เนื่องจากมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในการดำเนินธุรกิจและสื่อต่าง ๆ



๕. แผนภูมิวงกลม (Pie Charts) ใช้ได้ดีในการแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก อย่างไรก็ตาม จะมีความเหมาะสมกับการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีเพียงไม่กี่ประเภทข้อมูลเท่านั้น

๖. แผนภูมิแผนที่ (Geo Maps) ใช้ในการแสดงข้อมูลที่แตกต่างกันระหว่างแต่ละภูมิภาค

๗. แผนภูมิเส้น (Line Charts) จะคล้ายคลึงกันกับ Time Series Charts แต่จะมีความแตกต่างกันตรงที่ไม่จำเป็นต้องอ้างอิงถึงเวลาของข้อมูล

๘. แผนภูมิพื้นที่ (Area Charts) แผนภูมิชนิดนี้จะแสดงข้อมูลเป็นพื้นที่ส่วนที่แรงเงาใต้เส้นแผนภูมิเพื่อชี้ให้เห็นถึงขนาดหรือปริมาณของข้อมูล ซึ่งแผนภูมิชนิดนี้จะคล้ายกับ Time Series Charts ที่ใช้ในการแสดงให้เห็นถึงกระแสนิยมในช่วงเวลานั้น ๆ แต่จะมีความซับซ้อนมากกว่า

๙. Scatter Charts จะใช้ในการอธิบายข้อมูลที่เป็นตัวเลข สามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูลสองประเภท ซึ่งแผนภูมิชนิดนี้จะแสดงให้เห็นข้อมูลเชิงลึกได้ดี

๑๐. Pivot tables ใช้ในการย่อข้อมูลจำนวนมากหรือการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างแต่ละข้อมูล

๑๑. Bullet Charts เป็นแผนภูมิที่แสดงข้อมูลที่เป็นมาตรวัดได้อย่างรวดเร็ว

๑๒. Treemaps เป็นแผนภูมิทำให้ข้อมูลที่เป็นมาตรวัดกลายเป็นกล่องข้อมูล (blocks) โดยขนาดของ blocks จะชี้ให้เห็นถึงจำนวนมาตรวัด

**Business analytics เพื่อยกระดับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ**

โดย นางสาวชงโค สนิทวงศ์ ณ ออยุธยา

ข้อมูล (Data) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ถูกเก็บไว้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของตาราง รูปภาพ วิดีโอ hashtag ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลสามารถทำได้ในรูปแบบของ Server (เช่น SQL Server) Cloud Storage (มีทั้งแบบสาธารณะและแบบส่วนตัว เช่น google drive) และ Hybrid Cloud Storage (มีความยืดหยุ่นสูง เพราะแบ่งพื้นที่จำกัดสิทธิของทั้งแบบสาธารณะและแบบส่วนตัว) ซึ่งข้อมูล (Data) ได้รับความกล่าวถึงว่าเป็นแหล่งน้ำมันหรือแหล่งเงินชนิดใหม่ เนื่องจากข้อมูลสามารถนำไปพลิกแพลงได้ ซึ่งทำให้เห็นได้ถึงความสำคัญของข้อมูลขององค์กรที่มีความสำคัญมากกว่าที่คิด อย่างกรณีของออนไลน์แพลตฟอร์มต่าง ๆ (เช่น facebook, tiktok, youtube) มีการนำข้อมูลที่องค์กรมีอยู่ในมือไปขาย เป็นการแปลงข้อมูลให้เป็นเงินได้ แม้ออนไลน์แพลตฟอร์มดังกล่าวจะไม่มีบริการใด ๆ เลยก็ตาม การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ เป็นการมองธุรกิจในอนาคตที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ เมื่อมีข้อมูลแล้ว ก็สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเพิ่มกำไรให้กับธุรกิจ โดยไม่จำเป็นต้องมีการลงทุนเพิ่มแต่อย่างใด ทั้งนี้ Insight จะเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการต่าง ๆ จากข้อมูลที่มี โดย Insight หมายถึง สิ่งที่ถูกคำนวณการกระทำอันแสดงให้เห็นว่าต้องการสิ่งนั้น โดยที่ลูกค้าเองไม่ทราบว่าตนต้องการ เช่น การตอบแบบสอบถาม ที่จะสามารถนำคำตอบไปประมวลผลต่อไปได้ เป็นต้น นอกจากนี้ การแสดงข้อมูลออกมาเป็นรูปภาพ (Data Visualization) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

Business analytics เป็นการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจ โดยจะสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ รูปแบบ คือ

๑. Descriptive Analytics คือ การอธิบายแบบบรรยายและการคาดเดาว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นต่อไป เช่น การทำรายงานประจำปี

๒. Predictive Analytics คือ การทำนายทางสถิติ การหารูปแบบที่ทำซ้ำ ๆ ของข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ

๓. Prescriptive Analytics คือ การผสมผสานกันระหว่าง Descriptive Analytics และ Predictive Analytics โดยจะมีการใช้การเขียนโปรแกรมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย และไม่เพียงแต่ทำนายเท่านั้น แต่จะมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ตัวอย่างการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินการธุรกิจ เช่น การสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าว่า จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามักจะซื้อของจากบริเวณใดในร้านสะดวกซื้อมากที่สุด ผู้ประกอบการก็อาจวางแผนทำให้สินค้าของตนวางขายอยู่ในบริเวณดังกล่าว การสังเกตว่าลูกค้ามักจะซื้อสินค้าชนิดใดคู่กัน ผู้ประกอบการก็วางแผนทำให้สินค้าทั้งสองชนิดอยู่ในบริเวณใกล้ ๆ กัน หรือขายสินค้าเป็นแพ็คเกจ การวิเคราะห์ว่าลูกค้ามักจะใช้บริการเวลาใด เป็นต้น อย่างเช่นกรณีของ Airbnb ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการจองห้องพัก ก่อนหน้านี้ประสบปัญหาในด้านยอดขายที่ไม่ว่าจะทำอย่างไรก็ไม่เพิ่มขึ้น บริษัทจึงได้มีการนำข้อมูล (Data) มาวิเคราะห์เพื่อหากกลยุทธ์ในการเพิ่มยอดขายของบริษัท (เพิ่มการจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ Airbnb) ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้คนมักจะให้ความสนใจกับรูปถ่ายห้องที่มีความสวยงาม ทางบริษัทจึงมีบริการให้ช่างภาพถ่ายรูปห้องพักให้ออกมาสวยงามเพื่อนำมาขึ้นแสดงในเว็บไซต์ จึงทำให้ยอดขายของบริษัทเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

**บทบาทของ Data Analytics & Business Analytics เพื่อยกระดับการให้บริการ**  
โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

การบรรยายของวิทยากรทั้งสองท่าน เป็นการบรรยายเกี่ยวกับการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics) และการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ (Business Analytics) แม้ในกระบวนการของ Ease of Doing Business จะไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูล (Data) โดยตรง แต่จากการพูดคุยกับธนาคารโลก (World Bank) แจ้งว่า ควรจะต้องมีข้อมูลสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งรูปแบบการปฏิบัติงานราชการดั้งเดิมนั้นมีข้อจำกัด เช่น การจัดทำแบบสอบถาม อาจไม่ได้ข้อมูลที่ตรงกันกับความเป็นจริง เป็นต้น ดังนั้นในปัจจุบันจึงอาจมีการนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ รวมไปถึงอาจมีการใช้ข้อมูลข้ามหน่วยงานได้ การเปลี่ยนแปลงช่องทางการบริการให้เป็นในรูปแบบ e-Service จะทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่มากขึ้นและเพียงพอมากกว่าการเข้าไปติดต่อด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ ผู้รับบริการมองว่าการเข้าไปติดต่อที่หน่วยงานมีความสะดวกมากกว่า ทำให้มีผู้ใช้บริการในช่องทาง e-Service จำนวนไม่มากเท่าที่ควร

การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ จะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งหากใช้แนวทางของ Data analytics และ Business analytics จะทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น การเก็บข้อมูลผ่าน e-Service จึงเป็นแนวทางที่น่าสนใจ ซึ่งจากสถิติในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่มีประชาชนในประเทศไทยที่ใช้งาน Internet และ Social media มากกว่า ๕๒ ล้านคน ทำให้ภาครัฐมีโอกาสในการส่งเสริมการให้บริการ e-Service ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ จากการปรับปรุงการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (Insight) จัดสรรทรัพยากรในการให้บริการ และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูปการให้บริการได้อย่างแม่นยำและตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

e-Service กับ Doing Business ในประเทศไทย ในส่วนของการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงและการแก้ปัญหาการล้มละลาย ได้แก่ ระบบ e-Filing ระบบเผยแพร่สืบค้นคำพิพากษาของศาลชั้นต้น ระบบสารสนเทศสำหรับผู้พิพากษา (Judicial Information System: JIS) ระบบการจัดการงานล่ามศาลยุติธรรม (Court Interpreter Management System: CISMS) ระบบ e-Memo ระบบ e-Offering Auction System

ระบบการแจ้งเตือนการทำงาน (To do list) ในระบบการบังคับคดีแพ่ง ระบบ e-Insolvency ระบบ e-Random ระบบ LED queue และ LED ABC mobile application

ผลที่จะได้รับจาก Data Analytics & Business Analytics คือ

๑. การจัดการข้อมูล และการบริหารข้อมูลภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่องค์กรดิจิทัล

๒. การสร้างวัฒนธรรมการบูรณาการระหว่างองค์กรโดยใช้ข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงการทำงาน

๓. การปรับปรุงการให้บริการ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล เช่นการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) การประเมินผลจาก Cost model

๔. การเสริมสร้างทักษะด้านการวิเคราะห์ และการนำเสนอ และการสร้างนวัตกรรม



นางสาวภัศราภรณ์ พุกแก้ว ผู้รายงาน