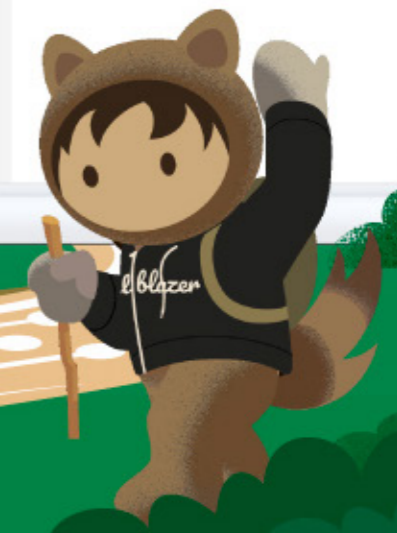
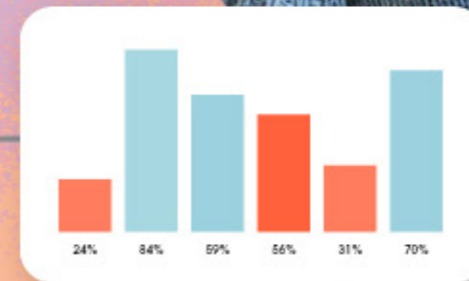




State of Data and Analytics

ข้อมูลเชิงลึกจากผู้นำด้านการวิเคราะห์ ไอที และธุรกิจกว่า 10,000 ราย จากทั่วโลกเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลและการตัดสินใจในยุคของ AI



สาสน์จากผู้บริหาร



Wendy Batchelder
SVP, Chief Data Officer

AI ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่บทบาทขั้นพื้นฐานของ AI ที่มีต่อธุรกิจต่างหากที่เป็นสิ่งใหม่ AI โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Generative AI คือหนึ่งในสุดยอดความก้าวหน้าที่กำลังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด หากแต่การลงทุนในความสามารถด้านเทคนิคของ AI แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับรากฐานข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์และเชื่อถือได้ เพื่อช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการพัฒนากลยุทธ์

ในขณะที่บริษัทต่างๆ หันมาใช้ AI และตระหนักถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนี้อย่างรวดเร็ว สิ่งที่บริษัทเหล่านี้ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งก็คือความเชื่อมั่น โดยก่อนที่จะสร้างความเชื่อมั่นใน AI ได้ บริษัทจะต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่เป็นตัวขับเคลื่อนความสามารถของ AI ให้ได้ก่อน ข้อมูลนั้นเปรียบเสมือนการควบคุมอาหารอย่างสมดุลสำหรับ AI คุณมีสุขภาพที่ดีได้ก็ต่อเมื่อหลีกเลี่ยงอาหารขยะและได้รับสารอาหารที่มีประโยชน์อย่างเหมาะสม พุดง่าย ๆ คือองค์กรจะสามารถใช้งาน AI ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้อง

รายงาน State of Data and Analytics ฉบับนี้จะชี้ให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องที่สำคัญนี้ และความต้องการข้อมูลที่เชื่อถือได้โดยเร่งด่วนที่สุดอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน และข้อมูลจากหลากหลายผู้นำธุรกิจที่ต่างแถบจะพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า พวกเขาไม่ได้ปลดล็อกศักยภาพของข้อมูลออกมาใช้งานอย่างเต็มที่

เราหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็ข้อมูลอ้างอิงที่มีประโยชน์สำหรับการเริ่มก่อสร้างรากฐานข้อมูลที่แข็งแกร่ง จัดการกับจำนวนข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นและซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนใช้ประโยชน์จากความสามารถของ AI ที่พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ

Wendy Batchelder
SVP, Chief Data Officer



สารบัญ

สิ่งที่คุณจะพบในรายงานนี้	04
สรุป	05
บทนำ: AI เน้นย้ำความสำคัญของข้อมูลที่เชื่อถือได้.....	06
บทที่ 1: รากฐานข้อมูลที่แข็งแกร่งคือเชื่อเพลิงที่ขับเคลื่อน AI.....	09
บทที่ 2: ศักยภาพสูงสุดของข้อมูลยังคงรอการค้นพบ.....	14
บทที่ 3: เส้นทางสู่ความสำเร็จในการใช้งานข้อมูลและ AI ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ	19
ข้อมูลประชากรในการสำรวจ	25



สิ่งที่คุณจะพบ ในรายงานนี้

ในรายงาน "State of Data and Analytics" ฉบับนี้ Salesforce ได้ทำการสำรวจผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้านการวิเคราะห์และไอที 5,540 รายและผู้นำสายงานธุรกิจ (LoB) 5,540 รายจากทั่วโลกเพื่อสำรวจประเด็นต่อไปนี้

- กลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- ความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญในการตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของข้อมูลที่มีอยู่
- ยุทธวิธีที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีใช้เพื่อจัดการข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นและซับซ้อนมากขึ้น

ข้อมูลในรายงานนี้มาจากการสำรวจแบบอำพรางสองฝ่าย 2 ชุด ที่ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายนถึง 31 กรกฎาคม 2023 โดยการสำรวจชุดแรกได้รับคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจด้านการวิเคราะห์และไอที 5,540 รายจากทั่วอเมริกาเหนือ ลาตินอเมริกา เอเชีย แปซิฟิก และยุโรป การสำรวจชุดที่สองได้รับคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างของผู้นำสายงานธุรกิจ 5,540 รายจากภูมิภาคเดียวกัน ดูเพิ่มเติมที่หน้า 25

เนื่องจากการปิดเศษ ผลรวมเปอร์เซ็นต์บางรายการในรายงานฉบับนี้จึงไม่เท่ากับ 100% การคำนวณเปรียบเทียบจะทำจากตัวเลขสุทธิตัวเลขที่ปิดเศษ)



การวิจัยของ Salesforce นำเสนอรายงานที่อ้างอิงจากข้อมูลเพื่อช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้า เรยกดูรายงานทั้งหมดได้ที่ salesforce.com/research



**ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที 5,540 ราย
จากทั่วโลกร่วมตอบแบบสำรวจ**

**ผู้นำสายงานธุรกิจ 5,540 ราย
จากทั่วโลกร่วมตอบแบบสำรวจ**

สรุป

ข้อมูล que เชื่อถือได้คือหัวใจสำคัญที่อยู่เบื้องหลังความก้าวหน้าอันยิ่งใหญ่ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งขับเคลื่อนโดย Generative AI, การวิเคราะห์ขั้นสูง และการทำ Personalization แบบเรียลไทม์ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจด้านการวิเคราะห์และไอทีเกือบทั้งหมด (92%) บอกว่าข้อมูลที่เชื่อถือได้นั้นเป็นสิ่งที่ต้องการมากอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน

ผู้นำธุรกิจ ไอที และการวิเคราะห์จะใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนโอกาสเหล่านี้ และเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางกลยุทธ์ ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลได้อย่างไร รายงานฉบับนี้เปิดเผยอุปสรรคที่ผู้นำกำลังเผชิญและกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการเพิ่มปริมาณข้อมูล ให้ได้มากที่สุด

01

รากฐานข้อมูลที่แข็งแกร่งคือเชื่อเพลิงที่ขับเคลื่อน AI

AI พัฒนาความสามารถไปอย่างก้าวกระโดด สร้างแรงกดดันให้กับทีมจัดการข้อมูลในการจัดหาข้อมูลคุณภาพสูงให้แก่อัลกอริทึม 87% ของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีบอกว่าความก้าวหน้าใน AI ทำให้การจัดการข้อมูลกลายเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูง

02

ศักยภาพสูงสุดของข้อมูลยังคงรอการค้นพบ

ผู้นำด้านการวิเคราะห์ ไอที และธุรกิจต่างก็บอกเป็นเสียงเดียวกันว่าภัยคุกคามด้านความปลอดภัยเป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดการข้อมูลให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ กลยุทธ์ด้านข้อมูลและเป้าหมายทางธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกันก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ต้องแก้ไข ในขณะที่เดียวกันก็มีการคาดการณ์ว่าปริมาณข้อมูลที่บริษัทต่างๆ สร้างจะเพิ่มขึ้น 22% โดยเฉลี่ยในช่วง 12 เดือนข้างหน้า

03

เส้นทางสู่ความสำเร็จในการใช้งานข้อมูลและ AI ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ

ในการรักษาความปลอดภัยและปรับขนาดความสามารถด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีใช้หลากหลายกลยุทธ์ร่วมกัน เช่น ปรับโฉมการกำกับดูแลข้อมูล การเสริมความแข็งแกร่งให้กับวัฒนธรรมข้อมูลภายในองค์กร และการปรับใช้เทคโนโลยี Cloud การลดความซับซ้อนในการจัดการด้านไอทีเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดสำหรับการย้ายแอปและการวิเคราะห์ไปยังระบบ Cloud



บทนำ

AI เน้นย้ำความ สำคัญของข้อมูล ที่เชื่อถือได้



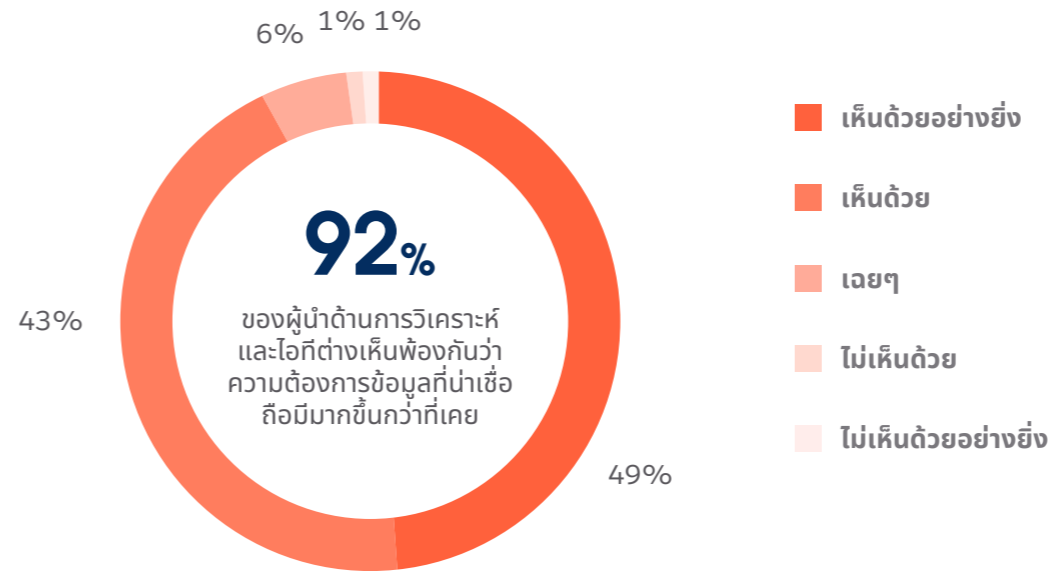
AI กระตุ้นให้เกิดความต้องการข้อมูลที่เชื่อถือได้

ความต้องการข้อมูลที่เชื่อถือได้ไม่ใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทำ Personalization แบบเรียลไทม์ และการเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจนั้นมีมาอย่างยาวนานแล้ว หากแต่ Generative AI นั้นเป็นจุดจุดชนวนให้ความต้องการนี้เพิ่มมากขึ้น และผู้นำด้านวิเคราะห์และไอทีต่างก็เร่งแข่งขันเพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับรากฐานข้อมูลของตน **86% ของผู้นำด้านวิเคราะห์และไอทีเห็นพ้องกันว่าผลลัพธ์จาก AI จะดีขึ้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลที่ป้อนเข้าไป**

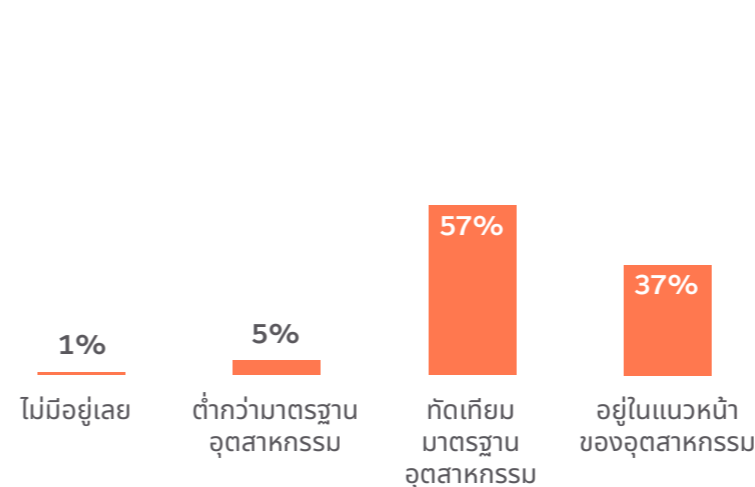
ข่าวดีก็คือ ผู้นำฝ่ายเทคนิคต่างมั่นใจในสถานการณ์ของทีมตนเอง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความสามารถของข้อมูล กระบวนการสนับสนุน การลงทุน และวิสัยทัศน์ ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีกว่า 1 ใน 3 บอกว่าองค์กรของตนมีความเชี่ยวชาญระดับดีเยี่ยมในการใช้ข้อมูล

อย่างไรก็ตาม มีผู้นำเพียง 6% เท่านั้นที่ระบุว่าความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลขององค์กรตนต่ำกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรมหรือไม่อยู่เลย หากมองในแง่ดีก็อาจตีความได้ว่าการเปรียบเทียบความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลกับคู่แข่งเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก หรือหากมองในแง่ร้ายก็อาจเป็นไปได้ว่าองค์กรเหล่านี้มั่นใจในกลยุทธ์และความสามารถของข้อมูลของตนมากเกินไป

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีตรวจสอบความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูล (Data Maturity) ท่ามกลางความต้องการข้อมูลที่เชื่อถือได้ที่เพิ่มขึ้น



ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีประเมินระดับความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลของบริษัทตนเอง โดยพิจารณาถึงความสามารถ กระบวนการ การสนับสนุน โครงสร้าง การลงทุน และวิสัยทัศน์สำหรับข้อมูล



ผู้นำให้ความสำคัญ กับความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลและการ ใช้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

แม้ว่าโดยทั่วไปแล้วผู้นำด้านไอทีและการวิเคราะห์จะประเมินตนเองในเชิงบวก แต่ผู้นำธุรกิจมากกว่า 9 ใน 10 (94%) เชื่อว่าองค์กรควรได้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่มากกว่านี้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่ายังมีจุดที่ต้องปรับปรุง

เพื่อตอบสนองความต้องการนี้ ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีจึงมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมขึ้น และความพร้อมในการใช้งาน AI

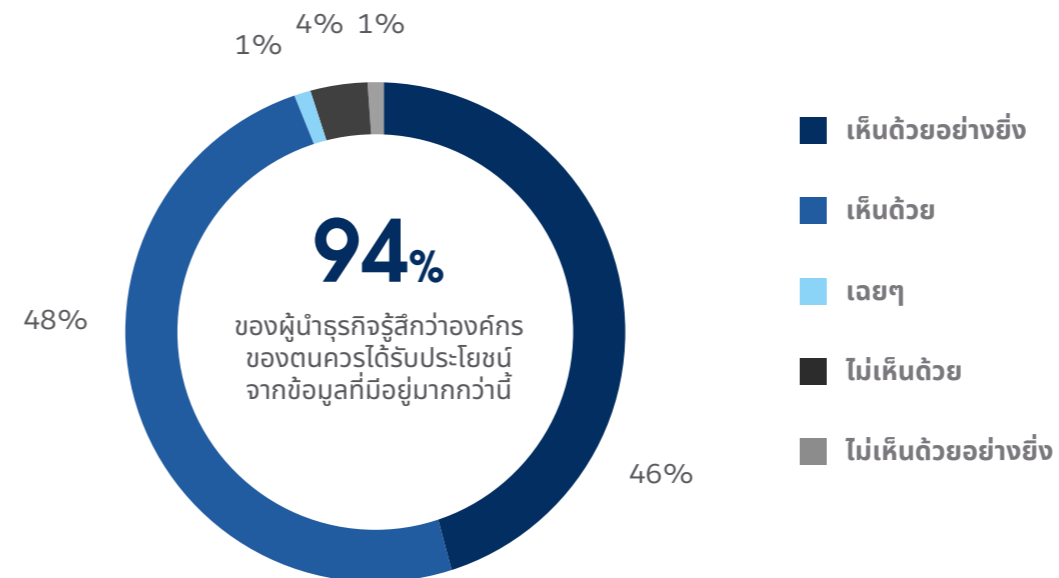
ปัญหาก็คือ เป้าหมายที่ผู้นำตั้งไว้อาจดูไม่ซับซ้อน แต่การจะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้กลับไม่ง่ายอย่างที่คิด

“[AI] นั้นมีศักยภาพสูงมาก คุณไม่จำเป็นต้องพูดเรื่องศักยภาพเพื่อโน้มน้าวคนอื่นเลย แต่สิ่งที่คุณต้องโน้มน้าวก็คือเราจะใช้งานอย่างไร กลยุทธ์ระยะสั้นคืออะไร กลยุทธ์ระยะยาวคืออะไร”

DEEP SRIVASTAV

สมาชิก DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE จาก TABLEAU
และ HEAD OF AI AND DIGITAL TRANSFORMATION จาก
FRANKLIN TEMPLETON

ผู้นำเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการปรับปรุงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



ลำดับความสำคัญด้านข้อมูลสำหรับผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที

1	ปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล
2	เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การปฏิบัติตามข้อกำหนด
3	สร้างความสามารถในการใช้งาน AI
4	ปรับปรุงทักษะทางด้านข้อมูลทั่วทั้งองค์กร
5	ปรับปรุงเครื่องมือและเทคโนโลยีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

01

รากฐานข้อมูล
ที่แข็งแกร่งคือ
เชื้อเพลิงที่ขับเคลื่อน AI



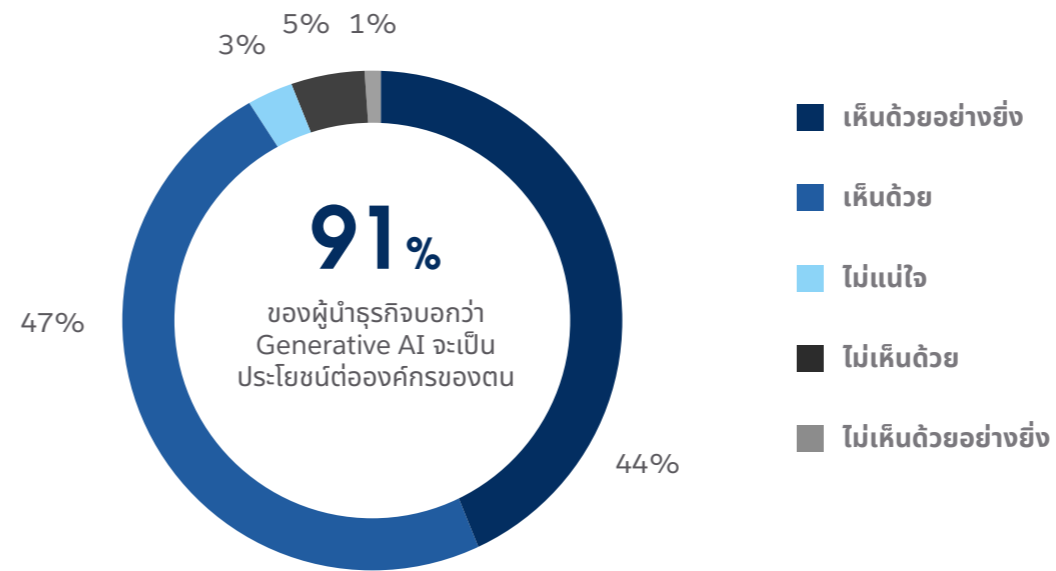
ผู้นำธุรกิจกังวลเกี่ยวกับการใช้งาน Generative AI ใต้ประโยชน์

Generative AI เป็นการก้าวกระโดดที่สำคัญยิ่งกว่าเทคโนโลยี AI เวอร์ชันอื่นๆ ที่มีมาก่อน เช่น Predictive AI และผู้นำทางธุรกิจต่างก็เปิดใจพร้อมนำไปใช้งาน โดยมากกว่า 9 ใน 10 (91%) มองว่า Generative AI มีความได้เปรียบเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาจากวิธีการนำไปใช้งานที่มีประโยชน์ ตั้งแต่การสร้างคอนเทนต์ไปจนถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์

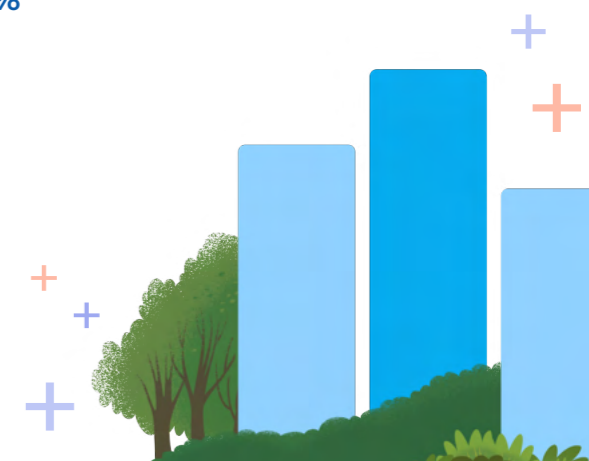
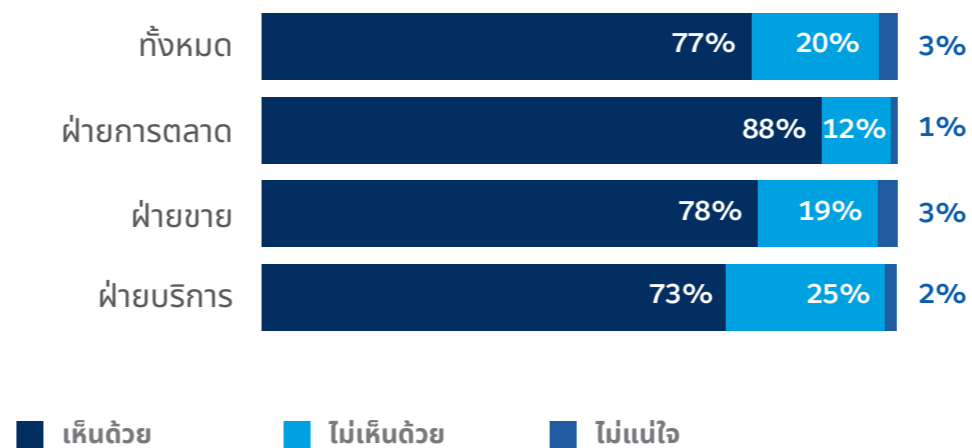
แม้ว่าจะเป็นเทคโนโลยีมาใหม่ แต่ Generative AI ก็พัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้นำธุรกิจมากกว่า 3 ใน 4 กล่าวว่าตนจะพลาดโอกาสในการใช้ประโยชน์ Generative AI

ผู้นำฝ่ายการตลาดรู้สึกกังวลเป็นอย่างมากที่ไม่ได้เป็นผู้ควบคุม Generative AI ในขั้นตอนการทำงานอย่างเต็มที่ โดย 88% กังวลว่าบริษัทของตนกำลังจะตกกรรไพบวนนี้

ผู้นำธุรกิจกระตือรือร้นที่จะใช้ประโยชน์จาก Generative AI



เปอร์เซ็นต์ของผู้นำธุรกิจกังวลว่าบริษัทของตนจะพลาดโอกาสในการใช้ประโยชน์ Generative AI



เจาะประเด็น: Generative AI ก่อให้เกิดความกังวล ด้านจริยธรรมและ ความถูกต้องของ ข้อมูล

ผู้นำด้านไอทีมากกว่าครึ่งระบุว่าการใช้ประโยชน์จาก Generative AI จำเป็นต้องมีข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นหนึ่งเดียว และถูกต้อง แต่ก็ยังคงมีอุปสรรคขัดขวางอยู่

จากการสำรวจล่าสุดพบว่าผู้นำด้านไอทีส่วนใหญ่ไม่มีกลยุทธ์ในการรวมข้อมูลจากทุกระบบ และไม่สามารถรวม Generative AI เข้ากับกลุ่มเทคโนโลยีที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันได้

นอกเหนือจากข้อกำหนดทางเทคนิคแล้ว Generative AI ก็ยังก่อให้เกิดการตั้งคำถามที่สำคัญต่อหลักจริยธรรมในการนำไปใช้ประโยชน์ด้วย

83% ของผู้นำด้านไอทีคิดว่าบริษัทต่างๆ ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนใช้งาน Generative AI อย่างมีจริยธรรม

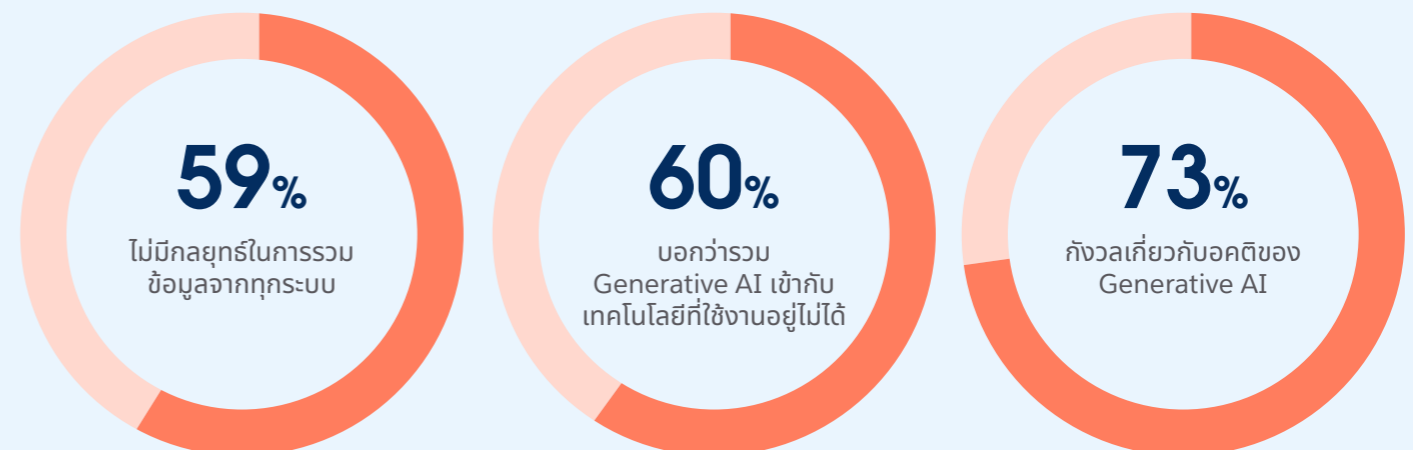
ผู้นำด้านไอทีเกือบ 3 ใน 4 แสดงความไม่มั่นใจเพราะคิดว่าผลลัพธ์อาจมีอคติหรือไม่ถูกต้อง แต่มีเพียงน้อยกว่า 1 ใน 3 ที่เชื่อว่าแนวทางการใช้งานอย่างมีจริยธรรมนั้นมีความสำคัญ

การใช้งาน AI ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยรากฐานข้อมูลที่เหมาะสมและจริยธรรมในการใช้งาน

ความต้องการของผู้นำด้านไอทีเพื่อใช้งาน Generative AI ให้ประสบความสำเร็จ



ข้อกังวลของผู้นำด้านไอทีเกี่ยวกับ Generative AI



ที่มาสำหรับข้อมูลทั้งหมดในหน้านี้: “Generative AI Snapshot Series” Salesforce มีนาคม 2023

AI เพิ่มความสำคัญให้กับการจัดการข้อมูล

Generative AI อาจเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจมากที่สุด แต่การใช้งาน AI ที่มีมาก่อนหน้านี้คือการวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics) และแชทบอท ได้สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรมาสิกระยะหนึ่งแล้ว

ผู้นำฝ่ายเทคนิคที่ใช้ AI รายงานว่าการตัดสินใจและการดำเนินงานรวดเร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ประโยชน์ไม่ได้อยู่ที่ความเร็วแต่เพียงอย่างเดียว ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีบอกว่าพวกเขามีเวลามากขึ้นในการจัดการกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ แทนที่จะจมอยู่กับงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ

ลูกค้าก็ได้รับประโยชน์เช่นกัน ผู้นำฝ่ายเทคนิคอธิบายว่า AI ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก

เนื่องจากผลลัพธ์จาก AI นั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลที่ใช้ประมวลผล จึงไม่แปลกใจเลยที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที 9 ใน 10 รายพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าการพัฒนาใหม่ๆ ใน AI ทำให้การจัดการข้อมูลมีความสำคัญมาก

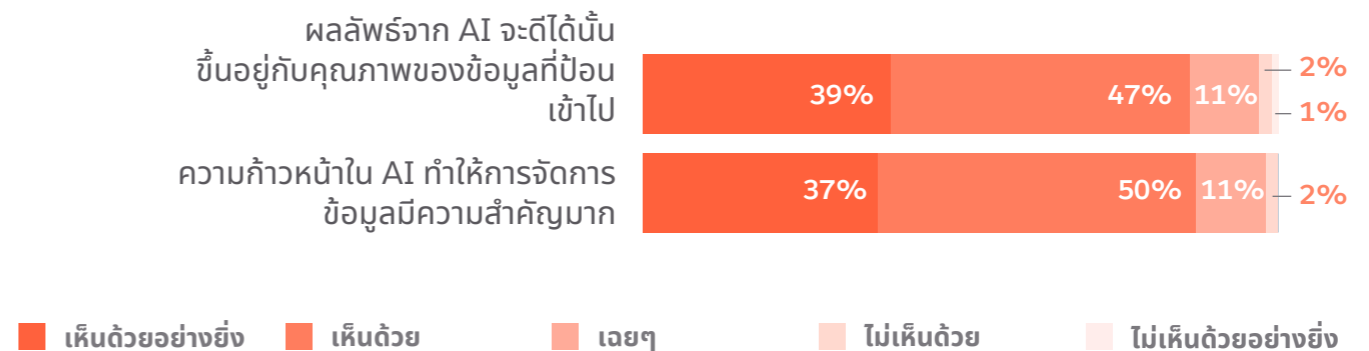
ลำดับความสำคัญด้านข้อมูลสำหรับผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที

ประโยชน์จากการใช้ AI ที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีตระหนัก เรียงตามลำดับประโยชน์ที่ "สำคัญ" มากที่สุด

1	ตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจได้เร็วขึ้น
2	ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
3	มีเวลาในการทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้น
4	เวิร์กโฟลว์แบบอัตโนมัติ
5	ปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า

อ้างอิงจาก: ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีที่ใช้ AI

ระดับความเห็นด้วยของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีต่อข้อความต่อไปนี้



ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูล คือ สัญญาณความพร้อมด้าน AI

ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลคือองค์ประกอบสำคัญของการนำ AI มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ โดยองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญสูงอ้างว่าตนมีโครงสร้างพื้นฐาน กลยุทธ์ และความสอดคล้องกันที่เหนือชั้นกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญต่ำ*

ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูงและต่ำนั้นเห็นได้ชัดเจนในเรื่องคุณภาพของข้อมูล

บริษัทที่ระบุว่ามีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูงมีแนวโน้มที่จะมีข้อมูลคุณภาพสูง ซึ่งจำเป็นต่อการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลต่ำถึง 2 เท่า

*องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลต่ำหมายถึงองค์กรที่ตอบแบบสอบถามโดยระบุว่าไม่มีความเชี่ยวชาญเลย หรือมีต่ำกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม

องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูงหมายถึงองค์กรที่ตอบแบบสอบถามโดยระบุว่ามีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับแนวหน้าของอุตสาหกรรม

องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูงมีความพร้อมในเรื่อง AI มากกว่า

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีประเมินว่าบริษัทของตนมีสิ่งต่อไปนี้ อยู่ในระดับดีเยี่ยม

	ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลต่ำ	ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลปานกลาง	ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูง
คุณภาพของข้อมูล	30%	39%	59%
โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี	36%	40%	57%
กลยุทธ์ในการใช้ AI	32%	36%	56%
ทักษะ/บุคลากรที่มีความสามารถเชิงเทคนิค	33%	36%	56%
แนวทางการทำงานที่สอดคล้องกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ	34%	36%	55%
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย/ปฏิบัติตามข้อกำหนด	32%	39%	55%



02

ศักยภาพสูงสุด ของข้อมูลยังคง รอการค้นพบ



02

กลยุทธ์ข้อมูล ไม่สอดคล้องกับ เป้าหมายทางธุรกิจ

การจัดการข้อมูลองค์กรอาจไม่ได้ผลจนกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจและทางเทคนิคจะมีความคิดเห็นที่ตรงกันในเรื่องของวัตถุประสงค์หลัก

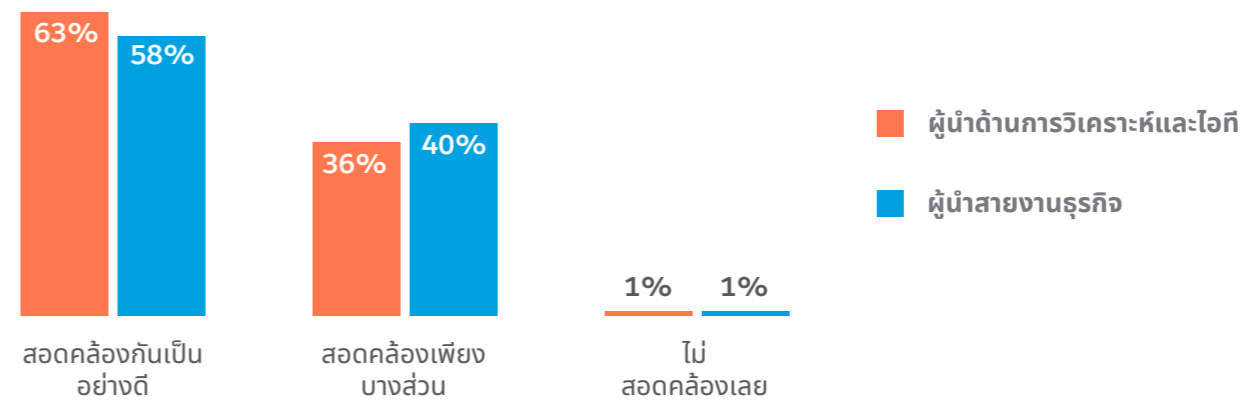
ผู้นำหลายคนยอมรับว่าต้องการแนวทางในการบริหารงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น โดย 41% ของผู้นำสายงานธุรกิจบอกว่ากลยุทธ์ด้านข้อมูลของตนสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจเพียงบางส่วนหรือไม่สอดคล้องเลย ในทำนองเดียวกัน 37% ของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีก็มองว่าต้องมีการปรับปรุง

หนึ่งในสาเหตุของความไม่สอดคล้องกันนี้อาจเกิดจากการไม่มี KPI ที่ใช้ร่วมกัน ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีมากกว่า 6 ใน 10 ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลหรือความเร็วในการได้ข้อมูลเชิงลึกของทีมสายงานธุรกิจต่างๆ เป็นต้น

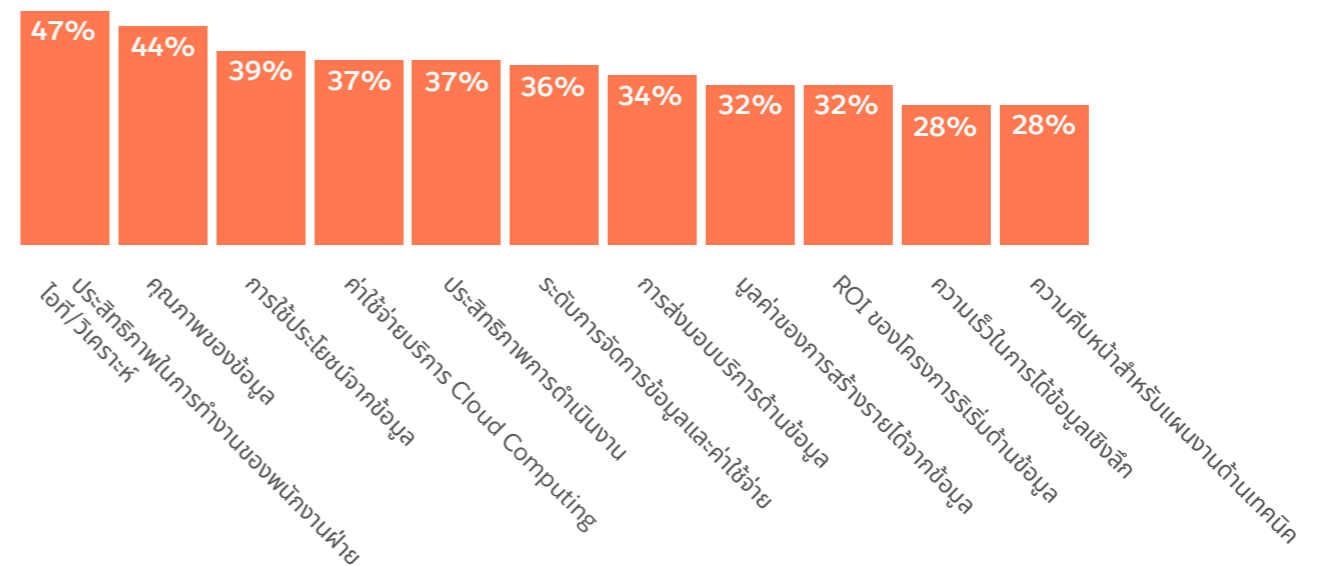
นอกจากนี้ มีเพียงผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีไม่ถึง 1 ใน 3 ที่ติดตามมูลค่าของการสร้างรายได้จากข้อมูลซึ่งทำให้เกิดประเด็นว่าทีมส่วนใหญ่สามารถวัด ROI ของโครงการริเริ่มด้านข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่แรกหรือไม่

การบริหารงานที่ไม่สอดคล้องกันของผู้นำ เน้นย้ำถึงความจำเป็นด้านกลยุทธ์ข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน

ระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ข้อมูลและเป้าหมายของธุรกิจ



ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีติดตามเมตริกต่างๆ ต่อไปนี้



ความปลอดภัยคือ อุปสรรคสำคัญใน การบรรลุเป้าหมาย ด้านข้อมูล

ผู้นำธุรกิจ 94% เชื่อว่าพวกเขาควรได้รับประโยชน์
จากข้อมูลที่มีอยู่มากกว่านี้ แต่อะไรคืออุปสรรคสำคัญ

**78% ของผู้นำด้านวิเคราะห์และไอที
บอกว่าองค์กรของตนประสบปัญหาใน
การขับเคลื่อนสิ่งสำคัญต่างๆ ในธุรกิจ
ด้วยการใช้ข้อมูล**

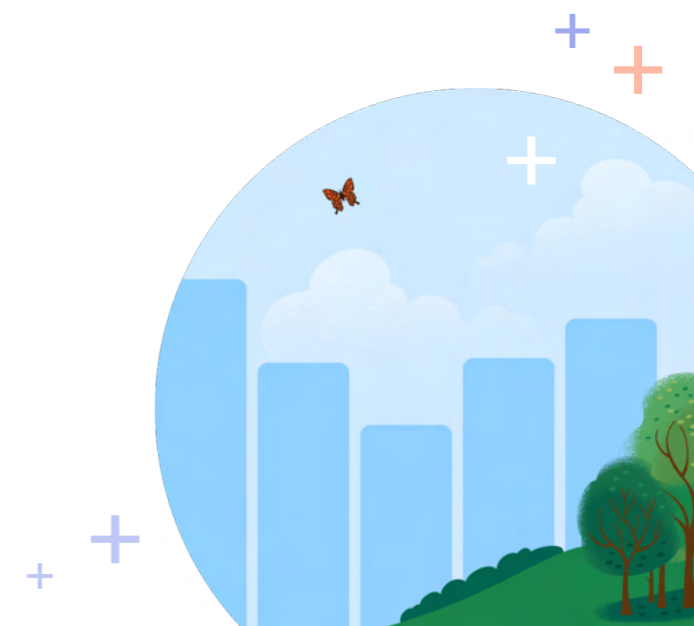
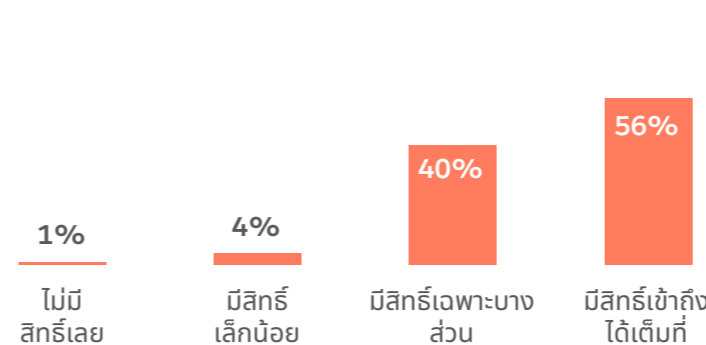
ทั้งผู้นำฝ่ายเทคนิคและผู้นำสายงานธุรกิจ
ต่างก็เผชิญหน้ากับอุปสรรคเดียวกัน นั่นก็คือ ภัย
คุกคามความปลอดภัย เมื่อโอกาสในการบูรณาการ
แหล่งข้อมูลใหม่และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ๆ
เพิ่มมากขึ้น ช่องโหว่ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ช่องโหว่ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการขาดการมองเห็น
ข้อมูล (Data Visibility) ซึ่งหมายถึงความสามารถใน
การดู ติดตาม และจัดการการเก็บและใช้งานข้อมูลจาก
แหล่งที่มาที่แตกต่างกัน เกือบครึ่งหนึ่งของผู้นำด้าน
การวิเคราะห์และไอทีบอกว่าตนมีสิทธิ์มองเห็นวิธีการใช้
ข้อมูลภายในบริษัทเพียงบางส่วนหรือไม่มีสิทธิ์เลย

ภัยคุกคามความปลอดภัยคือสิ่งที่ผู้นำทุกคนให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง

ความท้าทายด้านข้อมูลลำดับต้นๆ สำหรับผู้นำธุรกิจ		ความท้าทายด้านข้อมูลลำดับต้นๆ สำหรับผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที	
1	ภัยคุกคามความปลอดภัย	1	ภัยคุกคามความปลอดภัย
2	มีข้อมูลมากจนเกินไป	2	ขาดการจัดการข้อมูลให้สอดคล้องประสานกัน (Data Harmonization)
3	ขาดการฝึกอบรม	3	ความยากลำบากในการรับรองความถูกต้อง/ คุณภาพของข้อมูล
4	ใช้เวลานานกว่าจะได้ข้อมูลเชิงลึก	4	ข้อจำกัดด้านงบประมาณ
5	ไม่มีแหล่งข้อมูลความจริงแหล่งเดียว	5	ความท้าทายในการถ่ายโอนสถาปัตยกรรมข้อมูล

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีประเมินสิทธิ์ในการมองเห็น การจัดเก็บ และการใช้งานข้อมูลของตน ดังนี้



คุณภาพของข้อมูลยังคงมีความสำคัญสูงสุด

ความถูกต้องและความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูล เป็นองค์ประกอบสำคัญของข้อมูลที่เชื่อถือได้

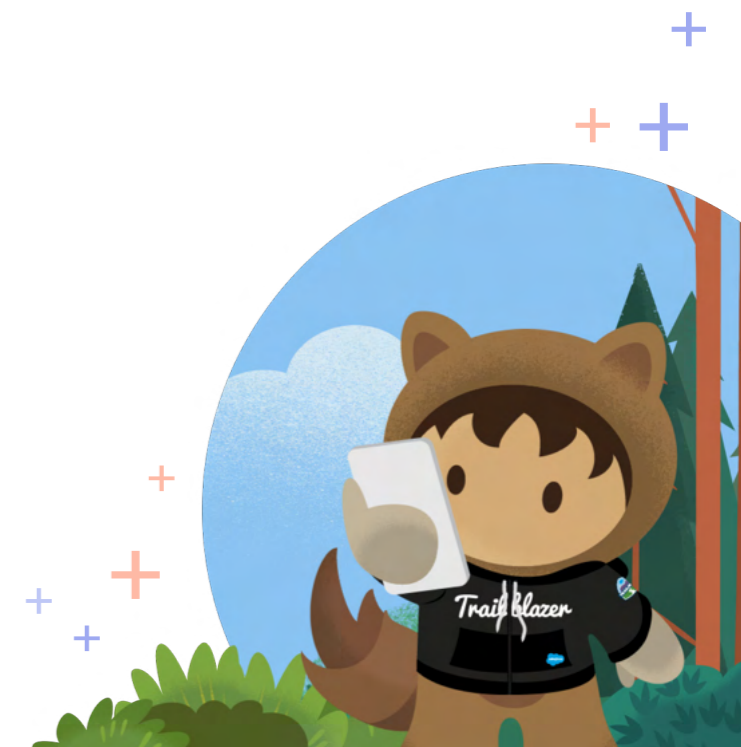
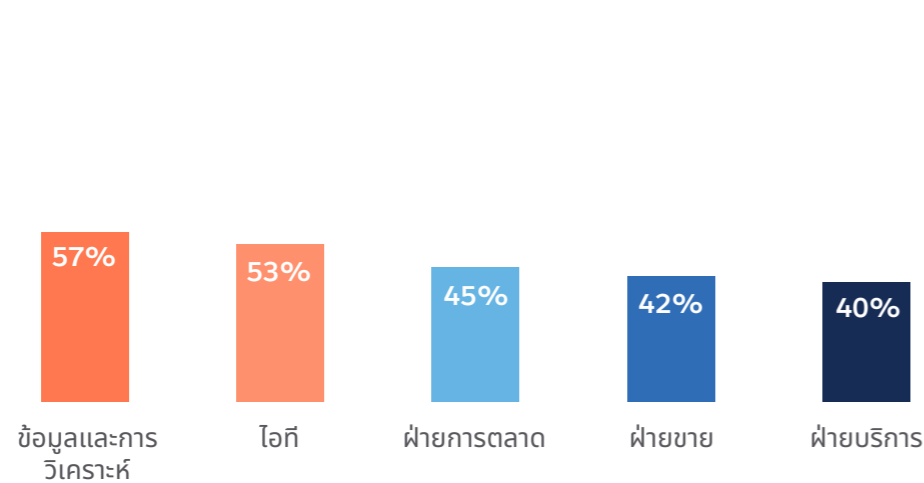
แผนกที่ทำงานใกล้ชิดกับข้อมูลมากที่สุด เช่น ทีมข้อมูลและการวิเคราะห์ มีความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลมากที่สุด ในขณะที่ผู้นำสายงานธุรกิจมีความเชื่อมั่นน้อยกว่า เผยให้เห็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นในข้อมูลให้กับทีมการตลาด ฝ่ายขาย และฝ่ายบริการ

57% ของผู้นำด้านข้อมูลและการวิเคราะห์มีความมั่นใจอย่างมากในความถูกต้องของข้อมูล

โดยรวมแล้วก็ยังคงมีสิ่งที่ควรปรับปรุง การติดตามเมตริกที่สำคัญที่เพิ่มขึ้น เช่น คุณภาพข้อมูล การใช้ข้อมูล การจัดการข้อมูลและค่าใช้จ่าย การส่งมอบบริการข้อมูล และ ROI ของโครงการริเริ่มด้านข้อมูล อาจเป็นก้าวกระโดดครั้งใหญ่ในการปรับปรุงดังกล่าว

ผู้นำสายงานธุรกิจในองค์กรมีความมั่นใจในข้อมูลของตนน้อยกว่าผู้นำฝ่ายเทคนิค

ความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลของแผนกต่างๆ



ปริมาณข้อมูลเพิ่มมากขึ้นจนผู้ใช้รับมือไม่ทัน และนั่นก่อให้เกิดโอกาส

ปัญหาสำคัญอันดับ 2 ด้านข้อมูล ที่เกิดขึ้นกับ

ผู้นำธุรกิจก็คือ การจัดการกับข้อมูลปริมาณมหาศาล ซึ่งยังไม่มีทีท่าว่าจะลดน้อยลง

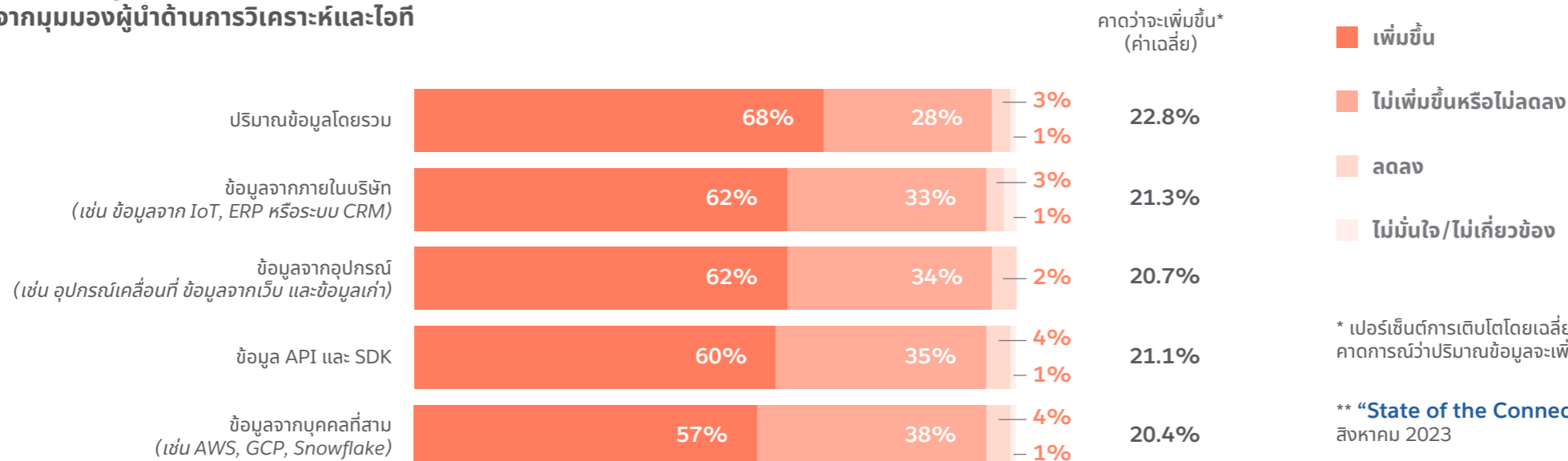
ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีมากกว่า 2 ใน 3 คาดว่าปริมาณข้อมูลจะเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 22% ในปีหน้า* และคาดการณ์ว่าข้อมูลจากแหล่งที่มาต่างๆ รวมถึงข้อมูลของบุคคลที่สามและข้อมูลอุปกรณ์ก็จะมีอัตราการเติบโตที่ใกล้เคียงกัน

สำหรับผู้นำด้านข้อมูล แหล่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายมากขึ้นหมายถึงการต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการสร้างมาตรฐานของข้อมูล สิ่งและมีแนวโน้มว่าผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที จะจัดการปัญหาสำคัญเรื่องข้อมูลไม่สอดคล้องกัน เช่น การกำหนดมาตรฐานข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้ยากยิ่งขึ้น

การเอาชนะความท้าทายนี้คือโอกาสในการสร้างความแตกต่าง ลูกค้าเกือบ 2 ใน 3 (65%) คาดหวังให้บริษัทต่างๆ ปรับประสบการณ์ในการใช้งานให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป** แต่ผู้นำธุรกิจ 80% บอกว่าการทำ Personalization เป็นเรื่องยากที่จะปรับขนาด ทำให้ความเชี่ยวชาญในการจัดการข้อมูลเป็นข้อได้เปรียบสำคัญในการแข่งขัน สำหรับบริษัทที่ต้องการปรับแต่งประสบการณ์ให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละราย

ปริมาณและความซับซ้อนของข้อมูลคาดว่าจะเพิ่มมากขึ้น

ปริมาณข้อมูลที่คาดการณ์ว่าจะเปลี่ยนแปลงในอีก 12 เดือนข้างหน้า จากมุมมองผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที



* เปรอเซ็นต์การเติบโตโดยเฉลี่ยคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดการณ์ว่าปริมาณข้อมูลจะเพิ่มขึ้นในอีก 12 เดือนข้างหน้า

** "State of the Connected Customer" Salesforce สิงหาคม 2023

03

เส้นทางสู่ความ
สำเร็จในการใช้
งานข้อมูลและ
AI ไม่ได้โรยด้วย
กลีบกุหลาบ



วัฒนธรรมด้านข้อมูล กระตุ้นให้เกิดการ ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล

การสร้างความน่าเชื่อถือในข้อมูลเป็นมากกว่าการ
แก้ไขทางเทคนิค วัฒนธรรมก็มีส่วนสำคัญยิ่งต่อ
การขับเคลื่อนความมั่นใจและการนำไปใช้

**วัฒนธรรมด้านข้อมูลคือพฤติกรรม
และความเชื่อโดยรวมของผู้ที่เห็น
คุณค่า ปฏิบัติ และสนับสนุนการใช้
ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการตัดสินใจ ซึ่ง
จะช่วยให้ทุกคนในองค์กรมีข้อมูลเชิง
ลึกเพื่อรับมือกับความท้าทายทาง
ธุรกิจที่ซับซ้อน**

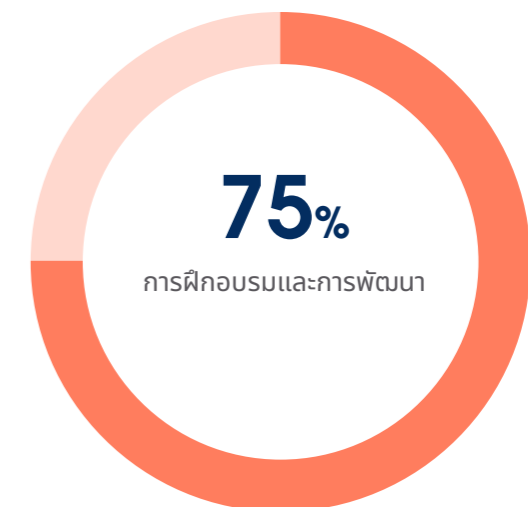
เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง ทีมจะต้อง
เอาชนะอุปสรรคสำคัญ รวมถึงข้อกังวลด้านความ
ปลอดภัย การขาดแคลนเครื่องมือ และการฝึก
อบรม ข้าวดีก็คือผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีต่าง
ก็กำลังดำเนินการแก้ไขปัญหเหล่านี้อยู่ โดยกว่า 7
ใน 10 เพิ่มงบประมาณสำหรับเครื่องมือวิเคราะห์
ข้อมูลและการฝึกอบรม

วัฒนธรรมด้านข้อมูลที่แข็งแกร่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและลูกค้า

อุปสรรคอันดับต้นๆ ของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที และประโยชน์จากวัฒนธรรมด้านข้อมูลที่
แข็งแกร่ง

อุปสรรค		ประโยชน์	
1	ประเด็นด้านความเป็นส่วนตัวและความ ปลอดภัย	1	ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น
2	ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล	2	นวัตกรรม
3	ข้อจำกัดด้านงบประมาณ	3	การบริการลูกค้าที่ดีขึ้น
4	ขาดแคลนเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล	4	กล้าตัดสินใจมากขึ้น
5	การฝึกอบรมไม่เพียงพอ	5	ประหยัดค่าใช้จ่าย / ตัดสินใจได้เร็วขึ้น

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีวางแผนจะลงทุนเพิ่มเติมในด้านต่อไปนี้



เจาะประเด็น: นิยามใหม่ของการ กำกับดูแลข้อมูล

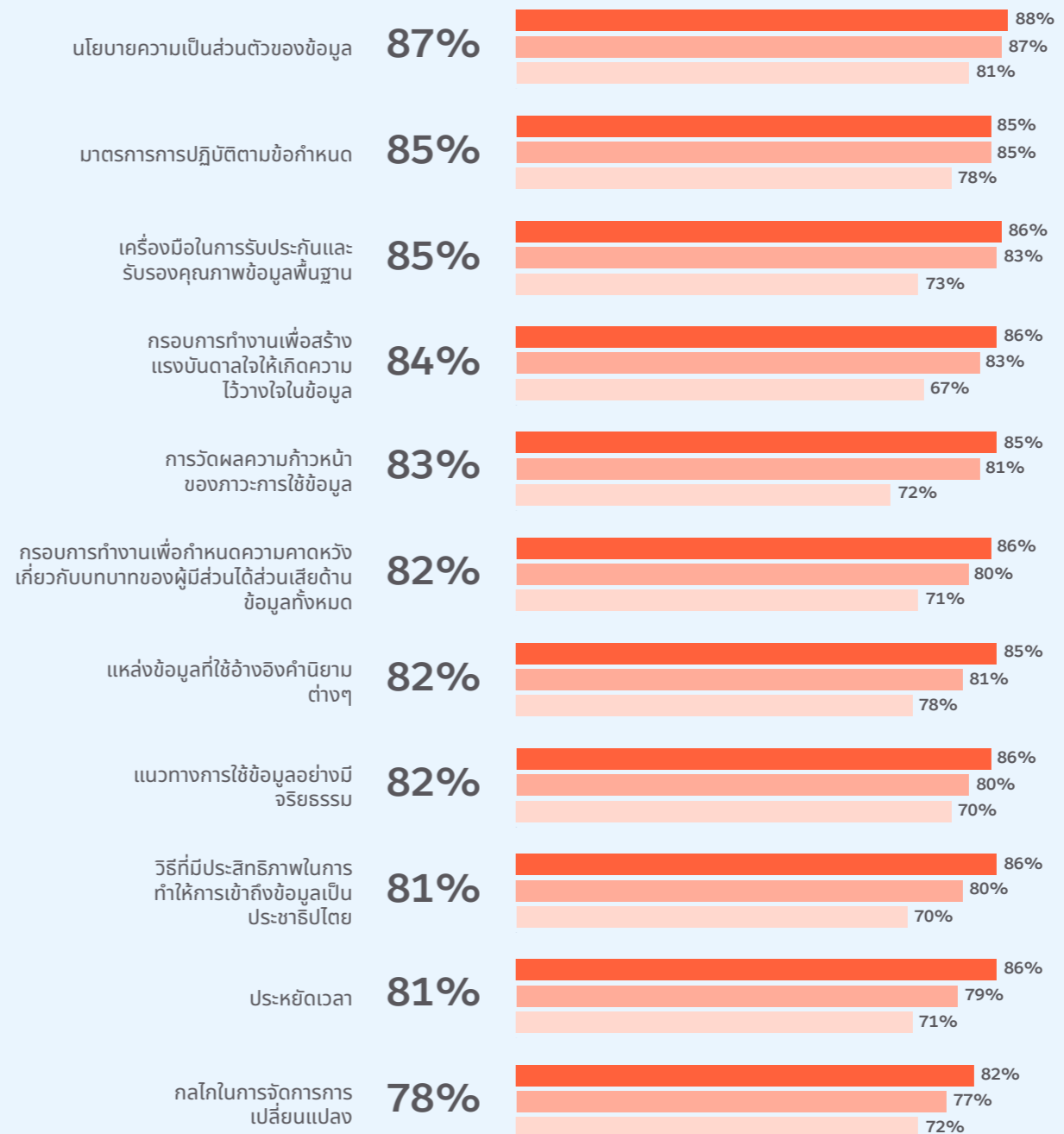
การกำกับดูแลข้อมูลเป็นมากกว่ากฎระเบียบและข้อจำกัด หากใช้อย่างมีกลยุทธ์ ก็จะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ ในความเป็นจริง 85% ของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีที่ใช้การกำกับดูแลข้อมูลเพื่อรับประกันและรับรองคุณภาพข้อมูลพื้นฐาน

การกำกับดูแลข้อมูลคือชุดของกฎหรือนโยบายที่กำหนดวิธีการรวบรวม จัดการ จัดเก็บ วัตถุประสงค์ และสื่อสารข้อมูล โดยจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตหรือหลักเกณฑ์ในการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้อง ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และการเก็บรักษา

การกำกับดูแลมีบทบาทหลายด้านภายในองค์กร ด้านการวิเคราะห์และไอที โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูง ตัวอย่างเช่น 86% ขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูงใช้การกำกับดูแล เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นประชาธิปไตย เปรียบเทียบกับ 70% ของ องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลต่ำ

การกำกับดูแลข้อมูลทำหน้าที่หลายประการ

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีบอกว่าบริษัทของตนมีการกำกับดูแลข้อมูลในประเด็นต่อไปนี้



■ ความเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูลสูง ■ ภาวะการใช้ข้อมูลปานกลาง ■ ภาวะการใช้ข้อมูลต่ำ

กลยุทธ์ที่หลากหลาย ช่วยผู้นำรับมือ ประเด็นแรงโน้มถ่วง ของข้อมูล (Data Gravity)

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีอาศัยกลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อลดแรงโน้มถ่วงของข้อมูล

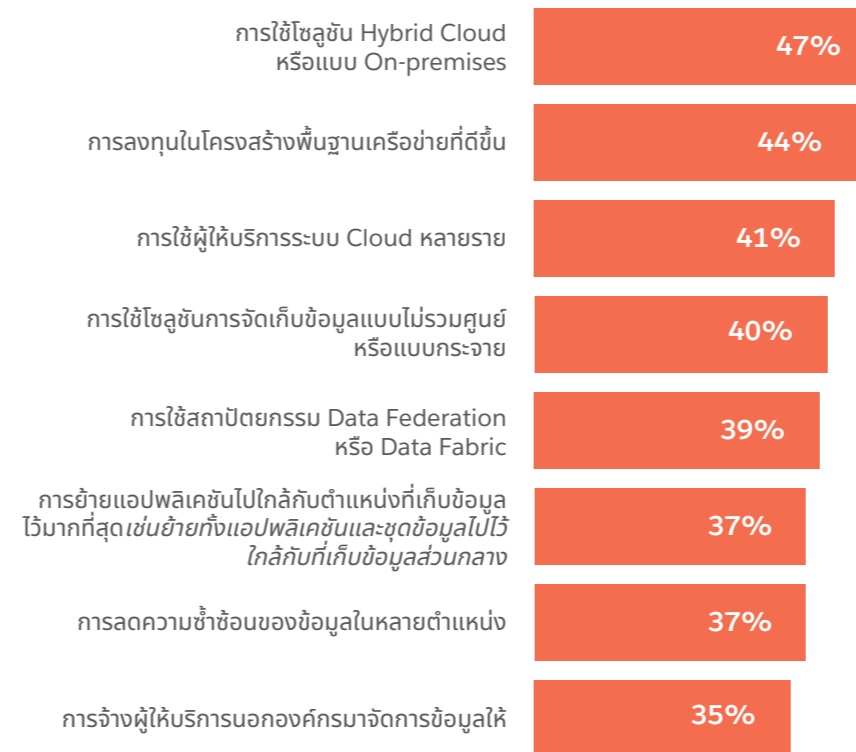
แรงโน้มถ่วงของข้อมูลหมายถึงแนวคิดที่ว่าเมื่อมีข้อมูลจำนวนมาก สะสมอยู่ที่ตำแหน่งหรือระบบใดระบบหนึ่ง ข้อมูลจะดึงดูดแอปพลิเคชันและบริการต่างๆ มาที่ตำแหน่งหรือระบบดังกล่าว ทำให้การย้ายข้อมูลทำได้ยากขึ้นและมีราคาแพงมากขึ้น

ความนิยมในการใช้โซลูชัน Cloud ไม่ว่าจะเป็ Hybrid Cloud หรือ Multiple Cloud ต่างก็ชี้ให้เห็นว่าองค์กรต้องการความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนและเลือกที่จัดเก็บข้อมูลของตน แทนที่จะถูกจำกัดให้อยู่ในสภาพแวดล้อม/ระบบเดียว

แทนที่จะพึ่งพาเพียงกลยุทธ์เดียว ผู้ตอบแบบสอบถามใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย โดยเฉลี่ยแล้วมากถึง 3.2 กลยุทธ์ เพื่อใช้ในการรับมือกับความท้าทาย

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีพึ่งพาโซลูชัน Cloud เพื่อลดแรงโน้มถ่วงของข้อมูล

การจัดการข้อมูลปริมาณมหาศาล:
กลยุทธ์ของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีเพื่อจัดการกับแรงโน้มถ่วงของข้อมูล



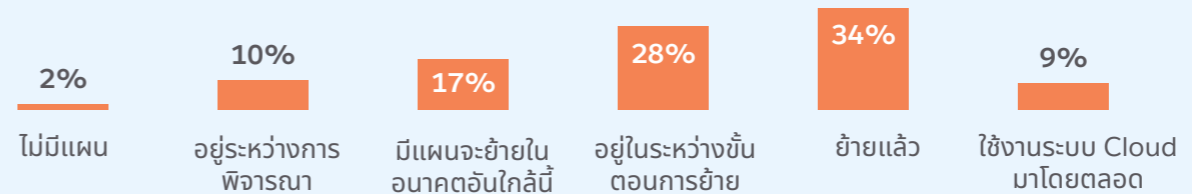
เจาะประเด็น: ผู้นำฝ่ายเทคนิคมุ่ง หวังที่จะลดความ ซับซ้อนในการ จัดการด้านไอที

ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีจำนวนมากกำลังย้ายแอปพลิเคชันของบริษัทตนไปยังระบบ Cloud เกือบ 3 ใน 4 ขององค์กรด้านการวิเคราะห์และไอทีได้เริ่มถ่ายโอนข้อมูลไปยังระบบ Cloud แล้ว หรืออยู่ในระบบ Cloud มาโดยตลอด และอีก 17% วางแผนที่จะย้ายเช่นกัน

สิ่งที่ผลักดันการเปลี่ยนแปลงนี้คือความปรารถนาที่จะลดความซับซ้อนในการจัดการด้านไอที เนื่องจากปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นและซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้งภัยคุกคามความปลอดภัยทางไซเบอร์ก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ฟีเจอร์การรักษาความปลอดภัยระดับสูงของระบบ Cloud จึงดึงดูดผู้นำฝ่ายเทคนิคให้มาใช้งานได้อย่างไม่ยากเย็น

องค์กรต่างๆ เปลี่ยนไปใช้ระบบ Cloud เพื่อลดความซับซ้อนด้านไอทีและยกระดับความปลอดภัย

แผนการย้ายแอปของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที



เหตุผลอันดับต้นๆ ที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีย้ายไปยังระบบ Cloud*

- 1 การจัดการด้านไอทีที่ง่ายขึ้น
- 2 การรักษาความปลอดภัยขั้นสูง
- 3 มีความยืดหยุ่นมากกว่า
- 4 ปรับขนาดได้ง่ายกว่า
- 5 พร้อมรองรับนวัตกรรมใหม่ๆ มากกว่า

*อ้างอิงจาก: ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีที่ย้ายหรือวางแผนที่จะย้ายการวิเคราะห์และแอปพลิเคชันไปยังระบบ Cloud



มองไปข้างหน้า

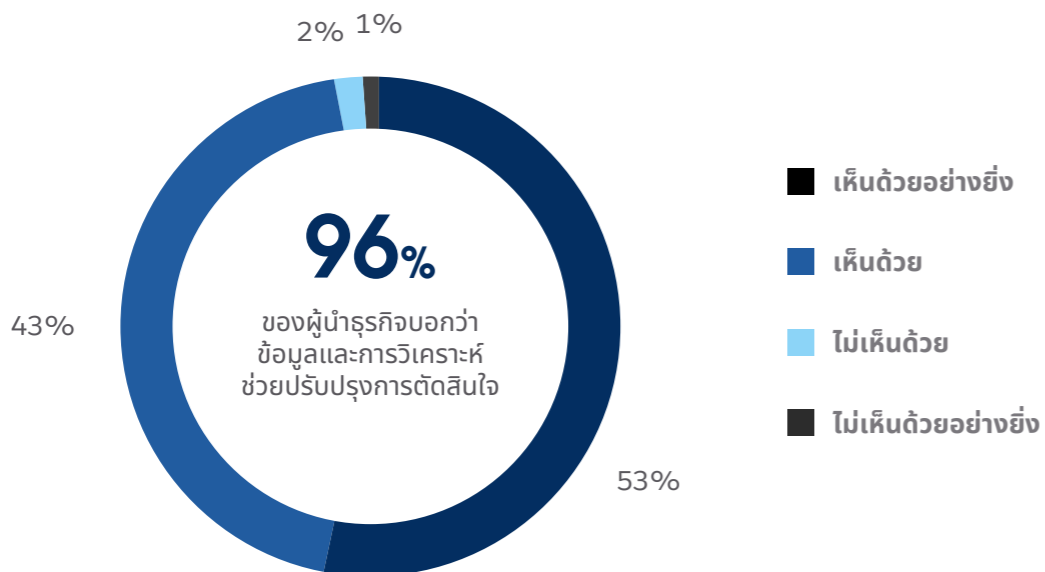
การปลดล็อกคุณค่าของข้อมูลไม่ใช่เรื่องง่าย โชคดีที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีมีแพลตฟอร์มด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ที่พร้อมให้การสนับสนุน ผู้นำฝ่ายเทคนิคต้องการโซลูชันที่ช่วยลดความต้องการทางเทคนิค โดยมองหาโซลูชันระบบ Cloud ที่เข้ากันได้กับกลุ่มเทคโนโลยีที่ใช้งานอยู่แล้ว

ยังไม่หมดเพียงเท่านี้ ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีต้องการโซลูชันที่พร้อมรองรับความสามารถที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ของ AI ด้วย

หากแต่ผู้นำฝ่ายเทคนิคก็ยังคงต้องการแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการของธุรกิจ กล่าวคือ โซลูชันที่ใช้งานง่าย ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีทักษะเชิงเทคนิคขั้นสูง เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกคนในองค์กรจะสามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลเป็นตัวขับเคลื่อนได้ ไม่ได้จำกัดอยู่แค่กลุ่มผู้ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเท่านั้น ผู้นำธุรกิจต่างแทบจะพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า ข้อมูลและการวิเคราะห์จะทำให้การตัดสินใจต่างๆ ทำได้ดีขึ้น หากได้รับสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลและได้รับผลลัพธ์จากข้อมูลที่ถูกต้อง

บริษัทต่างๆ มีงานยากรออยู่ข้างหน้า แต่สิ่งดีๆ ที่จะได้รับจากการใช้ข้อมูลให้ได้ประโยชน์สูงสุดนั้น ก็เป็นเรื่องที่คุ้มค่าอย่างมาก

ผู้นำฝ่ายเทคนิคกำลังกำลังมองหาแพลตฟอร์มที่ก้าวทันต่อความต้องการใหม่ๆ



ปัจจัยสำคัญที่ผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอทีจะพิจารณาเมื่อมองหาแพลตฟอร์มข้อมูลและการวิเคราะห์

- 1 การทำงานบนระบบ Cloud
- 2 ความสามารถในการใช้งาน AI
- 3 ความเร็วและความง่ายในการใช้งาน
- 4 ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทางธุรกิจ
- 5 รองรับการทำงานร่วมกับกลุ่มเทคโนโลยีที่ใช้งานอยู่

ข้อมูลประชากร ในการสำรวจ



ข้อมูลประชากรของผู้นำด้านการวิเคราะห์และไอที

ประเทศ

ออสเตรเลีย	5%
บราซิล	5%
แคนาดา	5%
ฝรั่งเศส	5%
เยอรมนี	5%
อินเดีย	5%
อิสราเอล	3%
อิตาลี	5%
ญี่ปุ่น	5%
เม็กซิโก	5%
เนเธอร์แลนด์	5%
สิงคโปร์	5%
เกาหลีใต้	1%
สเปน	5%
สวีตเซอร์แลนด์	5%
สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	3%
สหราชอาณาจักร	5%
สหรัฐอเมริกา	18%

อุตสาหกรรม

สถาปัตยกรรม, วิศวกรรม, และก่อสร้าง	3%
ยานยนต์	3%
การสื่อสาร	3%
สินค้าอุปโภคบริโภค	5%
พลังงานและสาธารณูปโภค	4%
บริการทางการเงิน	11%
รัฐบาล/ภาครัฐ	2%
การให้บริการสุขภาพ	5%
วิทยาศาสตร์ชีวภาพและเทคโนโลยีชีวภาพ	4%
การผลิต	12%
สื่อและความบันเทิง	3%
บริการด้านวิชาชีพหรือธุรกิจ	6%
การค้าปลีก	12%
ซัพพลายเชนและโลจิสติกส์	3%
เทคโนโลยี	19%
การเดินทางและการโรงแรม	2%
อื่นๆ	1%

แผนก

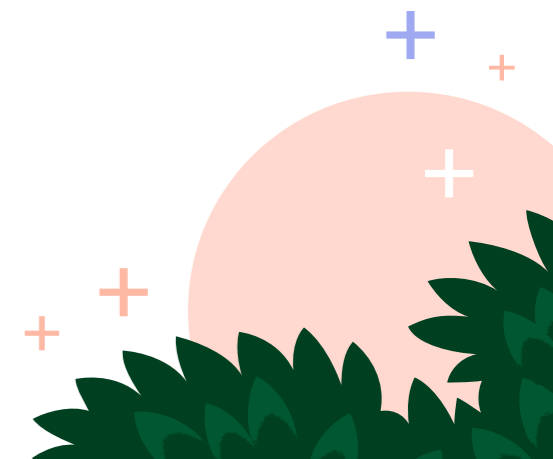
ข้อมูลและการวิเคราะห์	18%
ไอทีหรือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	82%

ระดับอาวุโส

ผู้บริหารระดับสูง	21%
รองประธานหรือเทียบเท่า	19%
ผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	42%
ผู้จัดการอาวุโสหรือเทียบเท่า	18%

ตำแหน่ง

ผู้บริหารระดับสูงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	6%
ผู้บริหารระดับสูงด้านข้อมูล, ผู้บริหารระดับสูงด้านการวิเคราะห์, ผู้บริหารระดับสูงด้านข้อมูลและการวิเคราะห์	4%
ผู้บริหารระดับสูงด้านดิจิทัล	1%
ผู้บริหารระดับสูงด้านเทคโนโลยี	10%



ข้อมูลประชากรของผู้มีอำนาจตัดสินใจในสายงานธุรกิจ

ประเทศ

ออสเตรเลีย	5%
บราซิล	5%
แคนาดา	5%
ฝรั่งเศส	5%
เยอรมนี	5%
อินเดีย	5%
อิสราเอล	3%
อิตาลี	5%
ญี่ปุ่น	5%
เม็กซิโก	5%
เนเธอร์แลนด์	5%
สิงคโปร์	5%
เกาหลีใต้	1%
สเปน	5%
สวีตเซอร์แลนด์	5%
สหรัฐอเมริกา	3%
สหราชอาณาจักร	5%
สหรัฐอเมริกา	18%

อุตสาหกรรม

สถาปัตยกรรม, วิศวกรรม, และก่อสร้าง	4%
ยานยนต์	5%
การสื่อสาร	2%
สินค้าอุปโภคบริโภค	6%
พลังงานและสาธารณูปโภค	4%
บริการทางการเงิน	17%
รัฐบาล/ภาครัฐ	2%
การดูแลสุขภาพ	7%
วิทยาศาสตร์เพื่อชีวิตและเทคโนโลยีชีวภาพ	3%
การผลิต	11%
สื่อและความบันเทิง	3%
บริการมืออาชีพหรือทางธุรกิจ	8%
การค้าปลีก	15%
ซัพพลายเชนและโลจิสติกส์	4%
เทคโนโลยี	4%
การเดินทางและการโรงแรม	3%
อื่นๆ	2%

แผนก

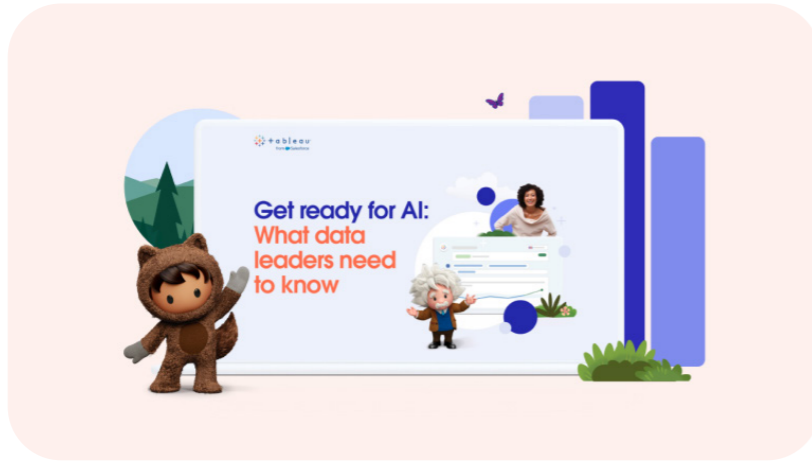
บัญชีและการเงิน	24%
ทรัพยากรบุคคล/บริการสาธารณะ	19%
การตลาด	22%
ฝ่ายจัดซื้อ	9%
ฝ่ายขาย	17%
ฝ่ายบริการ	9%

ระดับอาวุโส

ผู้บริหารระดับสูง	24%
รองประธานหรือเทียบเท่า	21%
ผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	37%
ผู้จัดการอาวุโสหรือเทียบเท่า	19%



หากต้องการดูข้อมูลเพิ่มเติม



เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับ AI
ดาวน์โหลดคู่มือได้เลย

เรียนรู้เพิ่มเติม >



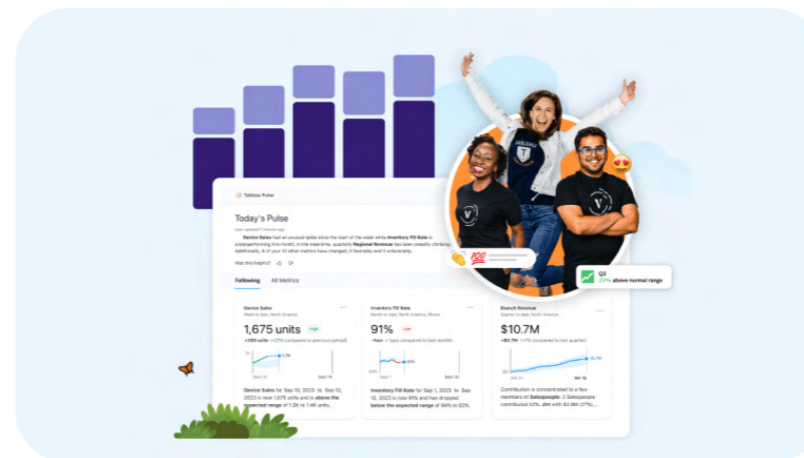
ทำแบบประเมิน Blueprint
รับคำแนะนำที่ปรับมาให้เหมาะกับคุณเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีข้อมูลเป็นตัวขับเคลื่อน

เรียนรู้เพิ่มเติม >



ค้นพบ Data Cloud ของ Salesforce
รวมข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดไว้ในที่เดียว

เรียนรู้เพิ่มเติม >



เริ่มทดลองใช้ฟรี
ลองใช้ Tableau เลย

เรียนรู้เพิ่มเติม >



ข้อมูลในรายงานฉบับนี้จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของเราและเป็นการให้ข้อมูลทั่วไปเท่านั้น ข้อมูลที่เผยแพร่โดย Salesforce, Inc. ไม่ถือเป็นการรับรอง Salesforce.com ไม่รับประกันความถูกต้องหรือความสมบูรณ์ของข้อมูล ข้อความ รูปภาพ ลิงก์ หรือรายการใดๆ จากคู่มือนี้ Salesforce.com ไม่รับประกันว่าคุณจะได้รับผลลัพธ์เฉพาะใดๆ หากคุณปฏิบัติตามคำแนะนำในรายงาน ขอแนะนำให้คุณปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ อาทิ นักกฎหมาย นักบัญชี สถาปนิก ที่ปรึกษาธุรกิจ หรือวิศวกร เพื่อขอรับคำแนะนำเฉพาะทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของคุณ