

เทเลเฮลท์ คืออะไร หลัง กสทช.เตรียมहुดโครงการมูลค่า 3,500 ล้าน

แอมร์



ดูภาพเคลื่อนไหว

© 14 กุมภาพันธ์ 2566



เทเลเฮลท์ คืออะไร หลัง กสทช.เตรียมเงินนำโครงการมูลค่า 1,000 แห่งทั่วประเทศ โดยใช้งบประมาณปี 66 รวมมูลค่า 3,500 ล้านบาท

เทเลเฮลท์ คืออะไร หลังกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือ **กทปส.** ภายใต้สังกัด สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ หรือ กสทช. ได้อนุมัติโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า (Universal Telehealth Coverage : UTHC) หรือ เทเลเฮลท์ มูลค่า 3,500 ล้านบาท โดยโครงการดังกล่าว กสทช. นำร่องติดตั้ง 1,000 แห่งทั่วประเทศ

ทำความเข้าใจโครงการ “เทเลเฮลท์”

สำหรับการประยุกต์ใช้งานบริการทางการแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบท (Telehealth Project) เป็นโครงการความร่วมมือ MOU ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กับ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เทเลเฮลท์ คืออะไร ทำความรู้จักที่นี้

เทเลเฮลท์ คือ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารแบบวิดีโอไลฟ์สด เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถติดต่อสื่อสารตอบโต้กับแพทย์แผนการเดินทาง ด้วยการติดต่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์ ที่มีกล้องเว็บแคมต่อเชื่อมสัญญาณทางอินเทอร์เน็ต

ระบบ Telehealth เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการให้บริการด้านสุขภาพในระยะทางไกล ช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการด้านสุขภาพจากแพทย์เฉพาะทางที่อยู่ในโรงพยาบาลได้โดยไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาลยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย โรคเรื้อรังด้วย ในส่วนของรัฐบาล Telehealth จะช่วยลดความจำเป็นในการสร้างสถานพยาบาลเพิ่มเติมในพื้นที่ชนบท และการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ลงได้ โรคเบาหวาน (Diabetes Mellitus) , โรคความดันโลหิตสูง(Hypertension),โรคผิวหนัง และ โรคทางตา เป็นต้น



manand

ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

สำหรับ**โครงการเทเลเฮลท์** เป็นโครงการนำร่องที่จะติดตั้งให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ รพ.สต.ทั่วประเทศจำนวน 1,000 แห่งทั่วประเทศ ขั้นตอนดำเนินการดังนี้

- ระดับต้น รพ.สต./PCC ขึ้นคอนทำงานระบบ จะเริ่มด้วยการที่ผู้เข้ารับบริการยังสถานพยาบาล ทำการลงทะเบียนผู้ใช้งานด้วยบัตรประชาชนจากนั้นก็จะทำการตรวจวัดค่าต่างๆ จากเครื่องมือแพทย์ตามรายละเอียดของการปฏิบัติงาน เพื่อส่งข้อมูลของผู้รับการเข้าสู่ระบบ
- ระดับกลาง PCC/โรงพยาบาลชุมชน (รพ.ช.) จะเริ่มด้วยการที่ผู้เข้ารับบริการมายังสถานพยาบาล ทำการลงทะเบียนผู้ใช้งานด้วยบัตรประชาชน จากนั้นก็จะทำการตรวจวัดค่าต่างๆ จากเครื่องมือแพทย์ เพื่อส่งข้อมูลของผู้รับบริการเข้าสู่ระบบ
- รับจังหวัด โรงพยาบาลทั่วไป (รพ.ท) จะเริ่มด้วยการที่ผู้รับบริการมายังสถานพยาบาล ทำการลงทะเบียนผู้ใช้งานด้วยบัตรประชาชน จากนั้นก็จะทำการตรวจวัดค่าต่างๆ จากเครื่องมือแพทย์ตามรายละเอียดของการปฏิบัติงาน เพื่อส่งข้อมูลของผู้รับบริการเข้าสู่ระบบ
- ศูนย์เฉพาะทาง เริ่มจากการที่ข้อมูลทำการตรวจวัดจากเครื่องมือแพทย์ต่างๆ ถูกส่งเข้าระบบ แพทย์เฉพาะทางที่ประจำอยู่ ณ ศูนย์เฉพาะทาง จะทำการเข้ารับระบบ เพื่อพิจารณาประเมินข้อมูลที่ถูส่งมาว่าเข้ากรณีไหน ให้คำแนะนำต้องดำเนินการอย่างไร ส่งกลับเข้าระบบไปยังสถานพยาบาลปลายทาง สามารถให้คำปรึกษาเพิ่มเติมผ่านทางระบบประชุมทางไกลได้ ตามแต่ละสถานพยาบาลปลายทางจะร้องขอมา หรือสามารถนัดหมายกับผู้รับบริการที่ปลายทางได้

จับตา AIS ออกหมัดดุเดือด TRUE+DTAC ไปตายตาบหน้า ● จี NT ทำหน้าที่เพื่อสังคม/ชนบท

ควมรวม TRUE-DTAC บริษัทแห่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสาร-โทรคมนาคม กรอบ 3 ปีหลังจากนี้จะมีผลชัดเจนมากขึ้น เช่นการยุบรวมแบรนด์ เหลือเพียงหนึ่งเดียว การปรับแพ็คเกจ การปรับราคาค่าบริการ แต่ระหว่างนี้เชื่อว่าทั้ง 2 ฝ่ายจะไม่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการที่เป็นผลลบต่อลูกค้า อีกทั้งระบบ-สัญญาบริการจะดีขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าฝั่ง DTAC ที่จะได้โอนสิทธิ์จากการยกระดับบริการคลื่น 5G ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม บริการเสริมที่เพิ่มมากขึ้นทั้งเรื่องไฮสปีดอินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี โปรโมชันกีฬา ส่วนเรื่องการแข่งขันในแวดวงสื่อสารโทรคมนาคมจะยังคงดุเดือด เพราะ AIS ในฐานะเบอร์ 1 จะไม่ยอมตกที่นั่งเดียวกระเทียมลิบ โดย AIS ต้องมีหมัดเด็ดออกมาเอาใจลูกค้าเก่า-ใหม่ เพื่อรักษาฐานมาร์เก็ตแชร์ไม่ให้สั่นคลอน และ...NT ในฐานะกิจการโทรคมนาคมของรัฐต้องเร่งปรับตัว เน้นความเป็นโครงข่ายที่ให้บริการการสื่อสารขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน และสังคม โดยเฉพาะในพื้นที่ทุรกันดาร มันใจ...ไทยจะเป็นผู้นำ TOP3 ของโลกในการสื่อสารโทรคมนาคมยุคดิจิทัลภายใน 1-2 ปีข้างหน้า

อ่านต่อหน้า 9

TRUE+DTAC

สืบศักดิ์ สืบภักดี

นักวิชาการด้านโทรคมนาคม

ในฐานะกรรมการบริหารและเลขานุการ

สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย

ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สทค.)

★เป็นที่เรียบร้อยสำหรับการควมรวมกิจการระหว่างทรูกับดีแทค

เป็นอย่างไรที่เราทราบกัน เรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีคนติดตามกันเยอะ จากวันที่ 1 มีนาคม 2566 ทั้งสองบริษัทมีการควมรวมกันเป็นที่เรียบร้อย แล้วให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงตามที่เขาแถลงว่าในอนาคตอาจจะมียูนิโคดบริการอื่นๆ หรือผันตัวเองเป็นเทคคอมปะนียมากขึ้น ก็ต้องติดตามกันต่อไป

★จากที่เขาควมรวมกัน ก็มีกระแสทั้งจากฝั่งที่สนับสนุนและไม่เห็นด้วย

เข้าใจว่าถ้าเรามองแบบเป็นกลางๆ รับฟังข้อมูลไปด้วย เราต่างรู้ดี โดยเฉพาะในบ้านเราที่สนใจฟังรายการก็จะทราบว่า จริงๆ เหตุผลที่เขาควมรวมกันเป็นเหตุผลเรื่องของการดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างไรให้ราบรื่น เพราะในช่วงที่ผ่านมาเป็นที่ทราบกันดีว่า ไม่ว่าจะเป็นสถานะ

เศรษฐกิจของโลกหรือการแข่งขันในแวดวงโทรคมนาคม หรือแม้สถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้น ก็จะมีธุรกิจที่ไปได้ หรือธุรกิจที่ไปไม่ได้ ในแง่ของการไปต่อ แล้วไปต่อด้วยความยากลำบากในช่วงที่ผ่านมา โดยเฉพาะในสถานการณ์เริ่มกระตุกขึ้นหลังจากโควิดเริ่มไปเราจะเห็นการปรับตัวหรือทิศทางของการปรับตัวของหลายธุรกิจเหมือนกัน มีการควมรวมบ้าง หรือเข้าไปเทคโอเวอร์กิจการบ้าง หรือบางรายปิดกิจการ

ดังนั้น สิ่งที่เกิดขึ้น ถึงเขาจะไม่ได้บอกเอง แต่ผมเชื่อว่าการที่สองค่ายรวมกัน ก็เป็นไปเพื่อทำอะไรให้ธุรกิจของเขานั้นดำเนินการต่อไปได้ หรือรวมไปถึงมีโอกาสใหม่ๆ จากที่โลกโทรคมนาคมเปลี่ยนไป ซึ่งแน่นอนว่าจะมีทั้งคนที่เห็นด้วย และอาจจะมียกข้อกังวล กลัวว่าจะมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ มีผลเรื่องของการแข่งขันตามมา ตรงนี้เป็นสิ่งที่เราจะต้องติดตามดูกันต่อไป แต่กระบวนการควมรวมก็เกิดขึ้นแล้วเบ็ดเสร็จแล้ว

★แต่เขาก็แจ้งว่าเป็นการควมรวมแบบแยกๆ เพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกสทช.

โดยรวมถ้าเป็นในฝั่งธุรกิจเขาก็คงทราบกันว่าการควมรวมเสร็จสิ้นแล้ว เช่นไม่ว่าจะเป็นในฝั่งของตลาดทุน ตลาดหุ้นก็แล้วแต่ การเทรดหุ้นของทั้งสองฝั่ง การควมรวม การจัดสรรหุ้นใหม่ หรือการจัดสัดส่วนหุ้น เหล่านี้ น่าจะเสร็จสิ้นแล้ว แต่ในฝั่งที่เกี่ยวข้องกับแบรนด์ก็คือตัวแบรนด์ที่ให้บริการ รวมถึงใบอนุญาตซึ่งจะเกี่ยวข้องไปถึงองค์กรกำกับดูแลก็คือ กสทช. ยังแบ่งเป็นสองแบรนด์อย่างที่เราทราบคือทั้งทรูและดีแทค กสทช.มีคำสั่งให้คงแบรนด์ไปอีก 3 ปี รวมถึงเรื่องของคุณ

บริการและเรื่องของการแยกให้บริการลูกค้าของทั้งสองแบรนด์อีก 3 ปีเหมือนกัน เพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความกังวล

ดังนั้น ระหว่างนี้เราก็อาจจะเห็นการทำตลาดทั้งสองแบรนด์นี้ยังคงอยู่ ไม่ได้หายไปหรือจะยังไม่รวมกันทีเดียว แต่ว่าหลัง 3 ปี ก็เป็นที่น่าสนใจว่า การควบรวมในส่วนที่เป็นฝั่งเครื่องขยายการคำหรือตัวแบรนด์อาจจะมีความชัดเจนมากขึ้น ตรงนั้นก็เข้าใจว่าอาจจะรวมเหลือแบรนด์เดียว ซึ่งยังมีอีกหลายเรื่องที่ต้องติดตามกันต่อ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องตัวใบอนุญาต หรือการรวมในเรื่องของฝั่งที่เป็นคลื่นจริงๆ ไม่ว่าจะเป็นออกมาในรูปแบบใด ก็แล้วแต่ทางกสทช.

★ตอนนี้ไม่ต้องไปถึงอีก 3 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวเรื่องนี้อย่างไรในแง่ของผู้ใช้บริการ

ถ้าจะบอกว่าไม่มีผลกระทบเลยหรือว่าไม่ต้องปรับตัวเลย ก็อาจจะเป็นการบอกความจริงไม่หมด แต่ผมเองมองเป็นสองด้านทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งฝั่งที่เป็นด้านบวก เข้าใจว่าหลายคนอาจจะเริ่มรับรู้หรือเห็นการเปลี่ยนแปลง อย่างเช่นเป็นที่ทราบกันดีว่าก่อนหน้านี้ฝั่งของผู้ให้บริการคือดีแทคไม่ได้เข้าไปร่วมประมูลคลื่น ซึ่งโดยเฉพาะปัจจัยในเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพในอนาคต คลื่นความถี่ 5G ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ

ในขณะที่ฝั่งทรูและเอไอเอสก็มีการประมูลคลื่นเข้ามา และมีคลื่นให้บริการค่อนข้างเยอะ ดังนั้น ถ้าไม่มีการควบรวมกันก่อนหน้านี้ เราอาจจะได้ยินเสียงบ่นจากลูกค้าฝั่งดีแทคว่า ไม่ได้มีตัวคลื่น 700 อาจจะทำให้ 5G ให้มีประสิทธิภาพไม่ได้ แต่การประมูลคลื่นต้องให้ทุนสูงจริงๆ ก่อนหน้านี้ดีแทคอาจจะไม่ได้ทำ ซึ่งผลกระทบด้านบวกที่เราเห็นตอนนี้จากที่ควบรวมคือเขาก็มีการประกาศทันทีว่าตอนนี้ทั้งสองค่ายได้ลองทำการทำโรมมิ่ง ความหมายก็คือลูกค้าดีแทคก่อนหน้านี้อาจจะไม่มีบริการที่ติดในฝั่ง 5G แต่ตอนนี้สามารถเข้าไปใช้คลื่นความถี่ 2600 หรือความถี่อื่นๆ ซึ่งทางทรูให้บริการ 5G ครอบคลุม 77 จังหวัดอยู่แล้ว

ในทางกลับกัน คลื่นของดีแทคเองก็มาเสริมเหมือนกัน เพราะดีแทคก็จะมีคลื่น ไม่ว่าจะเป็น 2300 หรือ 700 ซึ่งยังคงให้บริการได้อยู่ ก็ช่วยในการกระจายตัวลูกค้าขึ้นมาในบางพื้นที่ เชื่อว่ายุทธศาสตร์นี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนใหญ่ลูกค้าดีแทค และผมเองก็มีเบอร์ดีแทครายเดือนอยู่ เท่าที่ติดตามมีผลบวกเป็นที่น่าพอใจ ยังไม่นับหลังจากนี้ที่เชื่อว่าทางฝั่งทรูเขามีความเข้มแข็งในเรื่องอีโคซิสเต็มส์ที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลอินฟราสตรักเจอร์ เพราะก่อนหน้านี้ลูกค้าดีแทคอาจจะไม่ได้คุ้นเคยกับการทำตลาดแบบที่เป็นไฮสปีดอินเทอร์เน็ตบ้านร่วมด้วย หรือว่ามีเคเบิลทีวีมีโปรโมชันก็พออะไรก็แล้วแต่ ซึ่งทางทรูเขาทำได้ดีกว่า

แต่พอควบรวมเป็นบริษัทเดียวกันแล้ว ด้านลูกค้าทั้งหมดเชื่อว่าจะเป็นทาร์เก็ตกรุปของทางกลุ่มบริษัทควบรวมทั้งหมด เพราะฉะนั้นบริการต่างๆ ในโลกอนาคตจะต้องมารวมกัน ไม่ว่าจะเป็นฝั่งดิจิทัลเป็นเทคโนโลยี เป็นเรื่องของเพย์เมนต์ เป็นเรื่องของเอนเตอร์เทนเมนต์ เป็นเรื่องของบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต หรืออื่นๆ ซึ่งจะมีตามมา เชื่อว่าตรงนี้จะประสมการณ์ซึ่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

ส่วนฝั่งที่เป็นข้อกังวล ก็ได้ยินถึงแม้ว่าจะผ่านมาไม่กี่วันหลังจากควบรวม หลายคนกังวลว่า ตัวแพ็คเกจที่ให้บริการจะมีการปรับราคาขึ้นหรือไม่ หรือว่าด้วยการแข่งขันในตลาดซึ่งมีน้อยราย จะทำให้เกิดการรวมใจกันขึ้นราคา หรือทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ผมมองว่าตรงนี้ก็จะเป็นจุดสำคัญในฐานะที่เราเป็นผู้ใช้บริการเอง เราก็ต้องคอยดูต่อไปว่าระยะยาวจะมีส่วนใดกระทบกับเราหรือไม่

เบื้องต้นที่เห็นหลังจากที่เขาควบรวม เขาก็มีการปรับตัวโปรโมชันใหม่สำหรับลูกค้าใหม่ แนนอนเดิมทั้งสองรายเขามีลำดับขั้นบันได หรือมีมาร์เก็ตสเปซหรือช่องว่างทางการตลาดที่ไม่เหมือนกัน ยกตัวอย่างเช่น ดีแทคมีการตั้งราคาต่ำเล็กน้อย ขณะที่ทรูเขาก็จะมีสเปซของขั้นบันได เช่นจ่ายเพิ่มอีก 100 บาท ได้ดาต้าเพิ่มอีก 10 กิก ก็เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด เหมือนเวลาเขาดังราคารถยนต์แต่ละแบรนด์ เขาก็มีช่องว่างทางการตลาดของตัวเองว่าเก่งตรงไหน แต่พอรวมกันแล้วแพ็คเกจใหม่อาจต้องรวมเป็นแพ็คเกจบริษัทเดียว ฉะนั้น ตรงนี้สำหรับลูกค้าที่เป็นฝั่งทรูอาจจะไม่ได้รับสิทธิอะไร เท่าที่ติดตามดูจะเป็นแพ็คเกจเดิม แต่ฝั่งลูกค้าดีแทคอาจจะเขยิบอีกสแต็ปหนึ่งเพื่อให้เหลือแพ็คเกจเดียว ตรงนี้ผู้ใช้บริการเริ่มตั้งข้อสังเกตกันแล้ว

แต่ในส่วนลูกค้าเก่า อย่างที่บอก ใครเคยใช้แพ็คเกจตัวไหนอยู่ตลอดระยะเวลาที่ยังคงแบรนด์ตามที่ กสทช.กำหนด เข้าใจว่าน่าจะไม่ได้ได้รับผลกระทบ ยกตัวอย่างเช่นผมเองก็ไม่ได้รับโนติสอะไร แพ็คเกจที่ใช้อยู่และใช้มาตลอดของดีแทค ก็ยังสามารถใช้แพ็คเกจเดิมต่อไปได้ ทั้งนี้ เชื่อว่า กสทช.ในฐานะเป็นกองกำกับดูแลก็คงคุมเข้มตรงนี้เพราะมีความกังวลไม่น้อยไปกว่าพวกเรา ก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าด้วยกลไกต่างๆ จะทำให้เกิดความสบายใจกับผู้ใช้บริการ เพราะค่าบริการก็ไม่น่าอยากให้ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการรายเดิม

★ข้อกังวลจากเดิมที่มีโอเปอเรเตอร์ 3 ราย ก็เหลือ 2 ราย กสทช. ยังคงดูแลใกล้ชิดขึ้น หลายท่านอาจจะตั้งทฤษฎีว่าในเรื่องของการตลาดถ้ามีคู่แข่งเยอะก็จะทำให้เกิดการแข่งขันเยอะ แต่ที่ผ่านมาเราอาจจะคุ้นเคยกับการแข่งขันอีกแบบ เช่นการตัดราคากันจนไปถึงใครต่ำกว่ากันเพื่อแย่งลูกค้า แต่การอยู่ในแวดวงธุรกิจจะทราบดีว่าการตัดราคาเพื่อให้ตัวเองอยู่รอดนั้นเป็นการแบกภาระต้นทุน ซึ่งในระยะยาวไม่เป็นผลดีกับใคร

ในแวดวงโทรศัพท์เคลื่อนที่ ถ้าเราจำได้คือเคยมีการแข่งขันที่ดุเดือดมาก เมื่อก่อนลงไปถึงนาทิละ 25 สตางค์ก็มี แล้วไปตั้งโต๊ะให้บริการกันเพื่อแย่งชิงค่าโทรศัพท์ทางไกล ซึ่งตอนนั้นค่าโทรศัพท์ทางไกลแพงมาก แล้วเมื่อทำตลาดตัดราคากันไปเรื่อยๆ คุณภาพของโครงข่าย จะน้อยลง เราคงจำกันได้ว่าช่วงแข่งขันทำราคาต่ำ ตัดราคาแข่งกัน เราจะมีภาวะที่โทรไม่ออก รับสายไม่ได้ ซึ่งไม่เป็นผลดีกับใคร ผลสุดท้ายบริษัทที่ตัดราคามากๆ ก็เป็นอย่างที่เราทราบคือทุกวันนี้ไม่สามารถที่จะอยู่ได้ ฉะนั้น กลไกการแข่งขันต้องแฟร์ มันไม่ได้หมายความว่าต้องแข่งกันทำราคาต่ำที่สุดเสมอไป

หรือว่ามายุคหนึ่งที่เราคุ้นเคยกับคำว่าโปรลับ เช่นเวลาที่เราบอกจะย้ายค่าย แล้วโทรไปแจ้งยกเลิกที่ผู้ใช้บริการ เขาก็จะพยายามจะเสนอโปรลับให้กับพวกเรา ซึ่งหลักการนี้ฟังดูเหมือนจะดี แต่ความคิดเห็นส่วนตัวมองว่าจริงๆ แล้วการทำแข่งขันหรือทำโปรโมชันไม่ควรมีโปรลับ หรือโปรอะไรก็แล้วแต่ ถ้าคิดว่าเป็นโปรดี เป็นผลดีกับ

ประชาชน คุณก็เอามาตั้งบนโต๊ะเลย ไม่ต้องแอบเอามาใช้เพื่อแย่งลูกค้ากันโดยการทำให้เป็นโปรลับ ซึ่งถ้าลูกค้าเก่ารู้ว่าเรามีโปรลับก็อาจใช้สิทธิ์โทรไปเพื่อจะทำที่ว่าจะขอขายค่าย ถึงจะได้รับการเสนอโปรลับตรงนั้นมันไม่ถูกจริงๆ แล้วลูกค้าเก่าควรได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

เพราะฉะนั้นเชื่อว่าการแข่งขันที่ถูกต้องจริงๆ จะต้องแฟร์ทั้งในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และเรื่องความเป็นธรรมเรื่องของตัวแพ็คเกจ ส่วนกลยุทธ์ของการตลาด ก็คงแล้วแต่ฝ่ายมาร์เก็ตติ้งของแต่ละบริษัท เชื่อว่าตอนนี้ไม่ว่าจะเป็นเอไอเอสหรือว่าบริษัทควบรวมใหม่ก็แล้วแต่ ก็มีการตลาดที่เก่งๆ ทั้งนั้น หลังจากนั้นไม่ได้มองว่าตลาดจะเป็นลักษณะตลาดฮิวด้วยซ้ำ แต่มองว่าการแข่งขันจะยิ่งเข้มข้น ยกตัวอย่างเช่นเอไอเอสเขาเคยเป็นเบอร์หนึ่งมาตลอด แล้ววันนี้เขาโดนแซงด้วยการควบรวม และมีลูกค้าที่เดิมมาร์เก็ตแชร์ 55% เชื่อว่ากลยุทธ์ของเอไอเอสน่าจะมีอีกหลายอย่าง ฉะนั้นด้วยความที่เอไอเอสเป็นเบอร์หนึ่งและมีศักยภาพ จะทำให้โปรโมชันต่างๆ หรือรูปแบบมาร์เก็ตติ้งหลังจากนี้น่าจะมีความเข้มข้นขึ้นด้วยซ้ำ

★ถ้าเอกชนเหลือน้อยรายได้จากภาครัฐคือโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ NT จะเข้ามาคานการผูกขาดได้หรือไม่

จริงๆ ที่พูดมาจะพูดถึงฝั่งเอกชนค่อนข้างเยอะ แต่จริงๆ เราก็มอง NT ซึ่งเป็นฝั่งของรัฐบาลอีก ถ้าให้อ่านเกมตอนนี้ เข้าใจว่าตลาดหรือการทำมาร์เก็ตแชร์และรูปแบบของการที่จะให้รัฐวิสาหกิจดำรงอยู่ได้อาจจะไม่ใช้ลักษณะของการแข่งขันกับเอกชนแล้ว มองว่าฝั่งของเอกชนตอนนี้ยิ่งเขาควบรวมกัน มันค่อนข้างชัดเจนว่าจะเหลือบริษัทซึ่งเป็นผู้เล่นหลัก แล้วก็มีความน่าเชื่อถือทางตลาด รวมถึงมีกำลังทุนแล้วเทคโนโลยี เพราะการทำโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือบริษัทโทรคมนาคมแบบนี้คงไม่ได้เหมือนแบบไทยๆ ไร้มือถืออย่างในอดีตที่เราจำกันได้ อาจจะต้องมีการลงทุนเรื่องสเปกตัม การทำเน็ตเวิร์ก การประมูลคลื่น ต้องมีเรื่องอีพียเมนต์ ต้องมีเอนเตอร์เทนเมนต์มาประกบกับลูกค้า ต้องมีบรอดแบนด์ เชื่อว่าตรงนี้ทั้งสองรายเขาจะแข่งตามที่เราพูดกัน

ที่นี้ด้านผู้ให้บริการที่เป็นประชาชน ผมกลับมองว่าฝั่งรัฐวิสาหกิจอย่าง NT มีทุกอย่างที่เราพูด เขามีบรอดแบนด์ซึ่งเกิดจากการควบรวมมาจากทีโอที มีโมบายด้วย ถึงแม้ว่าตัวมาร์เก็ตแชร์อาจจะไม่เยอะนัก เช่นมีไม่ถึง 1 ล้านเลขหมาย มีดาวเทียม มีเคเบิลใต้น้ำ หรือมีหลายๆ อย่างใกล้เคียงกัน แต่เรื่องการตลาดอาจจะไม่ได้กินส่วนแบ่งการตลาดมากนัก แต่ว่าโพลีชั่นที่ชัดเจนที่ NT หรือรวมถึงรัฐบาลหรือกระทรวงดิจิทัลที่กำกับดูแลควรจะดันให้ NT ที่เป็นบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นโซเชี่ยลเซอร์วิสหรือเพื่อสังคม แล้วก็ไปหลักในเรื่องของการคานอำนาจ ยกตัวอย่างเช่นในภาวะที่เรามีการแข่งขัน แล้วประชาชนที่มีกำลังซื้ออาจจะสนใจที่ใช้บริการของค่ายที่มีบริการ 5G หรือว่ามีบริการอื่นประกอบ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศเช่นอาจจะมีความต้องการพื้นฐานแค่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสามารถสื่อสารดาตาในระดับหนึ่ง หรือว่ามีบรอดแบนด์เข้าไปถึงตามโรงเรียน ตามโรงพยาบาล หรือว่าตามชุมชนต่างๆ แล้วก็ให้บริการควบคู่กันไป ในลักษณะบริการเพื่อสังคม

แน่นอนว่า NT ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตอนนี้ก็ยังถือหุ้นโดยรัฐบาล 100% ยังไม่ได้กระจายหุ้น บทบาทของภาครัฐมีส่วนที่จะต้องกระจายความเจริญทางด้านเทคโนโลยีลงไปอยู่แล้ว เราไม่สามารถไปบังคับเอกชนว่าจะต้องลากไฟเบอร์ไปให้ไกลที่สุด ไปหมู่บ้านชายเขา แต่รัฐวิสาหกิจทำได้ ดังนั้น งบประมาณหรือภาวีสถานที่บอกว่าจะต้องขับเคลื่อนเพื่อจะลดความเหลื่อมล้ำหรืออะไรก็แล้วแต่ หรือชดเชยส่วนของประชาชนที่เข้าไม่ถึง บทบาทของหน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจด้านโทรคมนาคมก็ยิ่งชัดเจนขึ้น

เพราะฉะนั้น แทนที่ในอดีตเราอาจบอกว่าเราจะไปช่วยเหลือหรือว่าออกค่าเน็ตให้กับนักเรียนช่วงโควิด ที่จะทำให้ไปใช้ซิมของภาคเอกชนแล้วมาชดเชย 10 ก็อะไรก็แล้วแต่ หรือแม้แต่ภาวะที่เกิดฉุกเฉิน มีภัยพิบัติ มองว่าโครงข่ายของฝั่งรัฐวิสาหกิจจะเป็นตัวที่อีกหน่อยจะมีความชัดเจนมากขึ้นว่าเป็นโครงข่ายเพื่อประชาชนในลักษณะที่เป็นบริการพื้นฐาน เพื่อให้เกิดการแบ่งชั้นอย่างชัดเจนว่าโครงข่ายนี้เป็นโครงข่ายเพื่อสังคม ไม่ได้เน้นกำไร แต่เน้นความครอบคลุม เน้นช่วยเหลือประชาชนโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ที่ห่างไกล หรือในยามมีภัยพิบัติ หรือต้องการที่จะเอามาสร้างบาลานซ์ระหว่างค่าบริการซึ่งไม่สูงเท่าเอกชน แต่มีบริการพื้นฐานเพียงพอ คิดว่าน่าจะเป็นบทบาทที่ชัดเจนของ NT มากขึ้นในอนาคต

★อนาคตจะเป็นอย่างไร

ปัจจุบันโครงสร้างพื้นฐานทางด้านโทรคมนาคมและด้านดิจิทัล อินฟราสตรักเจอร์ของประเทศเรามีความโดดเด่นมากในภูมิภาคนี้ บางเรื่องเราเด่นในระดับใกล้เคียงกับระดับโลก ยกตัวอย่างเช่นก่อนหน้านี้เราเคยตกขบวนหรือว่าเรามีคลื่นความถี่ 3G ซ้ำกว่าประเทศอื่นๆ ทั้งโลกเลย เราซ้ำกว่าประเทศอื่นๆ ติดลบประมาณ 12-14 ปี เรามีมือถือ 3G แล้ว คงจำได้ว่ายุคหนึ่งเรายังไม่มียุค 3G ให้ใช้ เราเริ่มมาสปีดทันตอนประมูลคลื่น 4G เราเริ่มทันสมัย มีสมาร์ตโฟนมีอะไรใช้

สำหรับ 5G เรากล้าพูดว่าเราเป็นประเทศแรกในภูมิภาคอาเซียน และเป็นประเทศต้นๆ ในเอเชีย รวมถึงประเทศลำดับต้นๆ ของโลก เรื่องของการพัฒนา 5G และมีการใช้งานอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ข้อมูลนี้ยืนยันได้หลายอย่าง ในฝั่งที่เป็นบรอดแบนด์ก็คืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ไปตามบ้าน เมื่อก่อนเราอาจค่อนข้างล่าช้า เป็นสายทองแดง แต่ว่าปัจจุบันด้วยข้อมูลไม่ว่าจะเป็นฝั่งโอเพนเน็ตเวิร์ก หรือจากหลายองค์กรก็แล้วแต่ ล่าสุดมีการประกาศว่าไทย บรอดแบนด์มีการกระจายตัวเป็นอันดับที่ 2 ของโลก

นอกจากนั้น ในเรื่องของความตื่นตัวของผู้ใช้บริการ เช่นไม่ว่าจะเป็นธุรกรรมการเงินอะไรก็แล้วแต่ หลายท่านคงทราบจริงๆ เราเป็นประเทศที่ได้รับการยกย่องว่ามีนวัตกรรมในเรื่องของการทำอีพียเมนต์และมีประชาชนซึ่งทำเรื่องของออนไลน์ อีคอมเมิร์ซ เข้าใช้แอปธนาคารเป็นอันดับ 1 ของโลกเมื่อปีที่แล้วหรือช่วงโควิดอะไรก็แล้วแต่ ที่บอกทั้งหมดพยายามให้เห็นภาพว่าในอนาคตรูปแบบของการให้บริการหรือว่าบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม จะไม่ได้ยึดโยงเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่ง

เมื่อก่อนเราอาจจะบอกว่าบริษัททำมือถือแล้วรวย บริษัททำดาวเทียมแล้วรวย หรือว่าธนาคารรวยอย่างเดียวไม่ได้แล้ว โลกยุคหน้าค่อนข้างชัดเจนแล้วว่าโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลมันรองรับสำหรับบริการอื่นๆ อีกหลายอย่าง จะไม่ใช่ธุรกิจแห่งที่ขึ้นไปแห่งเดียวแล้ว ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเงิน โลจิสติกส์ หรือที่กำลังมาแรงมากอย่างเฮลท์แคร์ หรือว่าการค้าขายของออนไลน์ต่างๆ ทุกอย่างต้องอาศัยดิจิทัล อินฟราสตรักเจอร์พวกนี้

ฝั่งผู้ใช้บริการคือประชาชนในประเทศเรา ก็ต้องยอมรับว่ามีความตื่นตัวอย่างมาก เดียวนี้เราสามารถซื้อของออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว เติบโตได้อย่างคล่องแคล่ว แม้แต่เด็กเอง หรือรุ่นคุณพ่อคุณแม่ ซึ่งเดิมทีบอกว่าใช้ไม่สะดวก แต่ปัจจุบันนี้ทุกคนมีประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลที่ดีมาก ดังนั้น โลกในอนาคตหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันจะมีการพัฒนาบนโครงสร้างอย่างต่อเนื่อง เชื่อว่ายังมีโอกาสอีกเยอะสำหรับประเทศเรา โดยเฉพาะฝั่งที่เป็นเทคโนโลยี

ดอกเบี๋ยธุรกิจ

Dokbia Turakij
Circulation: 135,000
Ad Rate: 1,500

Section: First Section/หน้าแรก

วันที่: จันทร์ 13 - อาทิตย์ 19 มีนาคม 2566

ปีที่: 31

ฉบับที่: 1571

หน้า: 1(บน), 9

Col.Inch: 245.37 Ad Value: 368,055

PRValue (x3): 1,104,165

คลิป: สีสี่

หัวข้อข่าว: จับตา AIS ออกหมัดดูดเลือด TRUE+DTAC ไปตายตาบหน้า จี๋ NT ทำหน้าที่เพื่อสังคม/ชนบท

หรือว่านวัตกรรมใหม่ๆ หลังจากนี้ประเทศไทยน่าจะมีการพัฒนาในเรื่องนี้อีกเยอะ เพราะที่เราได้ยินมา จะเป็นเรื่องจริงในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเอไอ เรื่องบิ๊กดาตา มันจะทำให้การใช้ชีวิตหรือการประกอบธุรกิจต่างๆ เปลี่ยนไปค่อนข้างเยอะ

มองว่าไตรมาสแรกในวันนี้มันต้องหลอมรวม และการควบรวมของบริษัทที่เรากำลังพูดถึงก็เป็นส่วนหนึ่งของอีโคซิสเต็มซึ่งมันเกิดขึ้นแล้ว ในอนาคตก็กำลังต่อยอดไปสู่บริการใหม่ๆ ซึ่งในรุ่นของพวกเขาเราคงได้เห็นใน 1-2 ปีนี้ น่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอีกเยอะ และเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี หรือ Virtual Bank ที่กำลังจะตามมา อย่างที่เราทราบกัน ดังนั้น แม้แต่ผู้ประกอบการ นักธุรกิจเอง หรือผู้ใช้บริการอย่างพวกเราซึ่งรับฟังข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับแวดวงธุรกิจก็ต้องปรับตัวให้เร็ว ฉะนั้น ก็จะมีธุรกิจดาวรุ่งซึ่งเกิดใหม่ โดยอาศัยดิจิทัลอินฟราสตรักเจอร์พวกนี้ แล้วก็มีธุรกิจที่เคยอยู่แบบดั้งเดิม อาจจะอยู่แบบเดิมไม่ได้อีกแล้ว ต้องมีการปรับตัว ไม่ปรับตัวก็อาจจะอยู่ไม่ได้หรืออยู่ได้ด้วยความยากลำบาก

เริ่มทำตั้งแต่เดือน ก.พ. กำหนดทุกแห่งแล้วเสร็จเดือน มี.ย. 2566 ล่าสุดพบว่าแบงก์ทำแล้ว 11 แห่ง จาก 18 แห่ง

2.ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยบนโมบายแบงก์ให้อัปเดตล่าสุด และจำกัด 1 บัญชีผู้ใช้งานโมบายแบงก์ (username) ของแต่ละธนาคารให้ใช้ได้ 1 อุปกรณ์เท่านั้น โดยกำหนดเสร็จทุกแห่งภายในเดือน มี.ค. 2566 รวมถึงให้มีการแจ้งเตือนบนโมบายแบงก์ก่อนทำธุรกรรมทุกครั้ง กำหนดทุกแห่งแล้วเสร็จเดือน มี.ย. 2566

ขณะที่ “มาตรการตรวจจับและติดตามบัญชีและธุรกรรมต้องสงสัย” โดยแบงก์ต้องกำหนดเงื่อนไขรายการผิดปกติ มีระบบตรวจจับและติดตามธุรกรรมที่เข้าข่ายผิดปกติตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อระงับธุรกรรมได้ทันทีที่ตรวจพบ เริ่มทำตั้งแต่เดือน มี.ค. 2566 กำหนดเสร็จทุกแห่งภายในเดือน ธ.ค. 2566

และ “มาตรการตอบสนองและรับมือ” ทุกแบงก์ต้องมีช่องทางติดต่อเร่งด่วน 24 ชั่วโมง และแยกจากช่องทางปกติ เพื่อแจ้งเหตุโดยเร็ว กำหนดเสร็จเดือน มี.ค. 2566 ดูแลรับผิดชอบผู้ใช้บริการ หากพบความเสียหายเกิดจากข้อบกพร่องของธนาคาร

“การออก พ.ร.ก.ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จะเข้ามาช่วยแก้ 3 ด้าน คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ภัยบัญชีทำได้รวดเร็ว และการนำบัญชีมาขายเป็นบัญชีม้า”

สแกนใบหน้าก่อนทำธุรกรรม 3 กรณี
“สิริริตา” กล่าวด้วยว่า สำหรับการเปิดบัญชีแบบ face-to-face แบงก์ต้องมีการยืนยันตัวตนด้วย biometrics เป็นอย่างน้อย โดยต้องสแกนหน้า (face recognition) ใน 3 กรณี ได้แก่ โอนเงินเกิน 50,000 บาทต่อรายการ, โอนเงินเกิน 200,000 บาทต่อวัน และปรับเพิ่มวงเงินเกิน 50,000 บาทต่อครั้ง รวมถึงกลุ่มลูกค้าอายุ 15 ปี จะต้องมีการตรวจสอบ (verify) ตัวตนด้วย

บัญชีมัสสร้างความเสียหาย 5,500 ล.

“ภัยคุกคาม” ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ธปท. กล่าวว่า ภัยทางการเงินมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบอย่างต่อเนื่อง โดยช่วงปลายปี 2564 เกิดความเสียหายจาก Bin Attack (มิจฉาชีพใช้โปรแกรมสุ่มเลขบัตร) บัตรเครดิตและเดบิต ซึ่งหลัง ธปท.มีมาตรการดูแลความเสียหายก็ปรับลดลง โดยกรณีบัตรเดบิตจำนวนรายการที่เสียหายลดลง 88% ในปี 2565 เมื่อเทียบกับปี 2564 หรือจาก 5.4 แสนรายการ ลดลงเหลือ 6 หมื่นรายการ ขณะที่มูลค่าความเสียหายลดลงจาก 116.90 ล้านบาท เหลือ 61.23 ล้านบาท

ส่วนกรณีบัตรเครดิต ความเสียหายจำนวนรายการปรับลดลง 57% จาก 2.6 แสนรายการ เหลือ 1.1 แสนรายการ มูลค่าความเสียหายลดลง 66.58% จาก 1,089 ล้านบาท เหลือ 363.88 ล้านบาท

ต่อมาก็มีการ “ส่ง SMS” หลอกหลวงโดยแก๊ง “คอลเซ็นเตอร์” จนนำมาสู่ “แอปดูดเงิน” ตั้งแต่ปลายปี 2565 จนถึงต้นปี 2566 โดยความเสียหายเกิดจากโมบายแบงก์ ซึ่งมีรายการความเสียหายเพิ่มขึ้น 79% ในปี 2565 หรือเพิ่มขึ้นเป็น 6,114 รายการ จาก 1,257 รายการ ในปี 2564 ส่วนมูลค่าความเสียหายเพิ่มขึ้นจาก 75 ล้านบาท เป็น 274.39 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72%

ทั้งนี้ เฉพาะความเสียหายจาก “แอปดูดเงิน” อยู่ที่ 5,640 ราย มูลค่า 511 ล้านบาท

“ภัยคุกคาม” กล่าวด้วยว่า นอกจากนี้ สถิติการแจ้งความออนไลน์ผ่าน ธปท. สถาบันการเงิน และตำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 มี.ค. 2565 ถึงสิ้นปี 2565 พบว่า มีการแจ้งความกรณีเกิดจากภัยทางอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับสินค้าออนไลน์ 50,000 เคส โอนเงิน 20,000 เคส หลอกกู้เงิน 18,000 เคส แก๊งคอลเซ็นเตอร์ 13,000 คดี มูลค่าความเสียหาย 2,600 ล้านบาท และบัญชีม้า ที่มีการอายัดบัญชีราว 58,000 บัญชี มูลค่า

5,500 ล้านบาท

แบงก์ชานรับเร่งอัปเดตระบบ

“ชาติศิริ โสภณพนิช” กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงไทย กล่าวว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ โดยใช้บทหลักพันล้านบาทพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีและไอทีต่อเนื่อง เพื่อความปลอดภัย สำหรับในส่วนของการมาตรการสแกนใบหน้า ธนาคารได้มีการเก็บข้อมูลลูกค้ามาแล้วระดับหนึ่ง ซึ่งธนาคารสามารถทำได้ทันตามที่ ธปท.กำหนด

“ฐากร ปิยะพันธ์” ผู้จัดการใหญ่ธนาคารทีเอ็มบีธนชาต (ทีทีบี) กล่าวว่า ธนาคารพร้อมยกระดับความปลอดภัยของ mobile banking โดยให้บางลงทุนปกติ ซึ่งเร่งทำให้ทันตามกรอบเวลาที่ ธปท.กำหนด โดยเฉพาะการใช้ใบหน้ายืนยันตัวตน ซึ่งปัจจุบันมีการเก็บข้อมูลใบหน้าไว้แล้ว 80%

“ชัตติยา อินทวิชัย” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ธนาคารกสิกรไทย กล่าวว่า ธนาคารใช้งบประมาณในการลงทุนพัฒนาระบบไอทีเฉลี่ยปีละ 10% ของรายได้ หรือกำไร หรือราวกว่าหมื่นล้านบาทต่อปี โดยพัฒนาระบบมาตรการภัยทางการเงินอย่างต่อเนื่อง และตามแนวทาง ธปท. สิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เช่น การยกเลิกส่ง SMS แบบลิงก์, การจัดตั้ง call center สายด่วน, การป้องกันการติดตั้งแอปปลอม เป็นต้น

ส่วนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เช่น การยกระดับการยืนยันตัวตนผ่าน biometric comparison บนโมบายแบงก์ ปัจจุบันมีลูกค้าที่ยืนยันตัวตนแล้ว 70-80% ของฐานลูกค้าบัญชีเงินฝากทั้งหมด และมีฐานลูกค้า K PLUS อยู่ที่ 21 ล้านคน ตั้งเป้าเพิ่มเป็น 26 ล้านคน

จากการดำเนินการทั้งหมดนี้ หากสามารถลดความเสียหาย ทั้งในแง่ปริมาณและมูลค่าลงได้ ก็น่าจะช่วยเรียกความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการกลับมาได้มากขึ้น