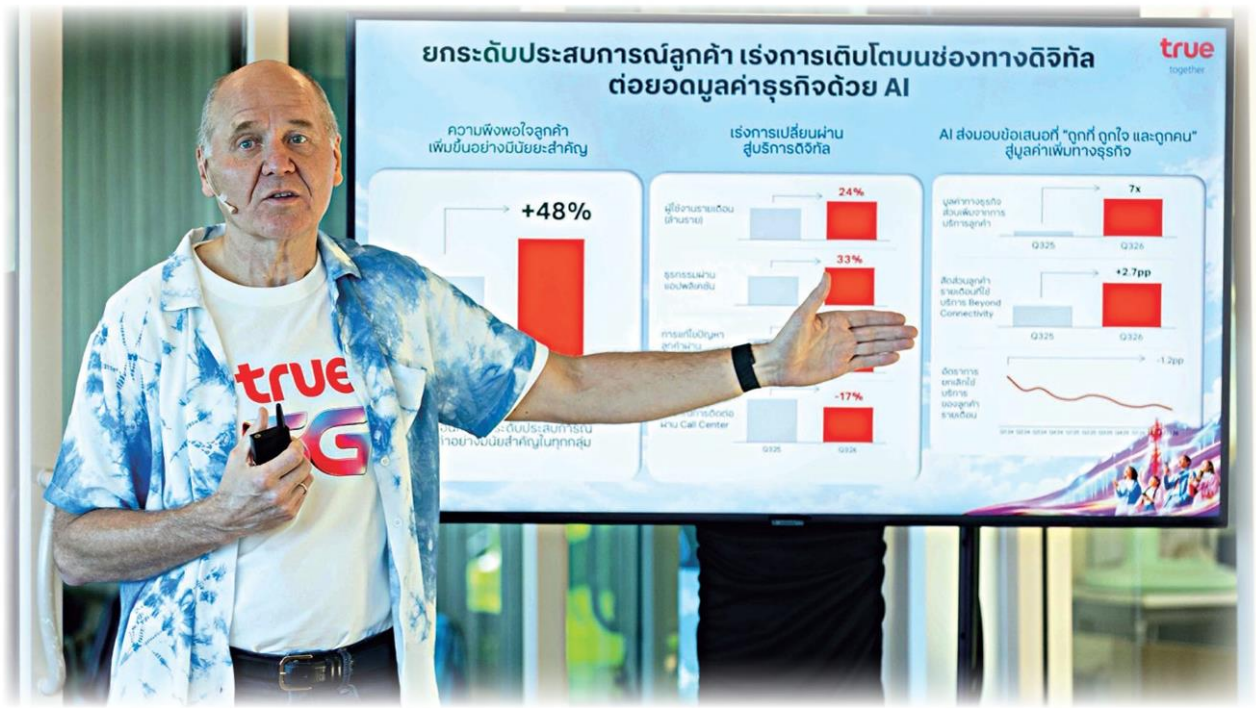
เดลินิวส์
Daily News
Circulation: 350,000
Ad Rate: 1,800

Section: First Section/ชีวิตติด TECH-สัตว์เลี้ยง
วันที่: เสาร์ 7 พฤศจิกายน 2569
ปีที่: - ฉบับที่: 28149 หน้า: 13(บน)
Col.Inch: 111.25 Ad Value: 200,250 PRValue (x3): 600,750 คลิป: สี่สี
คอลัมน์: ชีวิตติด TECH: ถอดรหัสยุทธศาสตร์ 'ทรู' ยุค AI Transformation



ถอดรหัสยุทธศาสตร์ 'ทรู' ยุค AI Transformation

ชีวิตติด TECH

หลังจากทรูและดีแทคควบรวมบริษัทเสร็จสมบูรณ์ตั้งแต่วันที่ 1 มี.ค.66 โดยจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ในนาม "บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)" เวลาผ่านมากว่า 3 ปีครึ่งแล้ว

ทิศทางการดำเนินการจะเป็นอย่างไรต่อไปท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและภาวะเศรษฐกิจดิจิทัลที่กำลังขยายตัวและการแข่งขันที่รุนแรง

ทาง "เดลินิวส์"มีโอกาสพูดคุยกับ "ซิกเว่ เบรกเก้" ประธานคณะผู้บริหารกลุ่ม บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการนำพา ทรูก้าวไปสู่ ยุค AI Transformation นำ AI เข้ามาช่วยขับเคลื่อน เพื่อยกระดับองค์กรสู่ "Telco Tech" แข่งขันในระดับโลก

ผ่าน 3 ปี "ทรู" แข็งแกร่งขึ้น

"ซิกเว่ เบรกเก้" บอกว่า ผ่านมา 3 ปีครึ่ง นับตั้งแต่ ทรู และ ดีแทค ควบรวมเป็นบริษัทเดียวกัน ช่วงปีแรกเราเน้นการรวมโครงข่าย วัฒนธรรมองค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้รายได้และส่วนแบ่งตลาด ของเราลดลงบ้างเพราะยุ่งกับการควบรวม แต่เมื่อ 1 ปีที่แล้ว เราพร้อมกลับมาเติบโตอีกครั้ง สะท้อนจากรายได้ที่เติบโตต่อเนื่องในไตรมาส 4 ปีที่แล้ว ยาวมาจนถึงไตรมาส 1, 2 และ 3 ของปีนี้

"ไตรมาส 3 ที่ผ่านมา ทรูทำกำไรต่อเนื่องเป็นไตรมาสที่ 7 และทำสถิติสูงสุดเป็นประวัติการณ์ทั้งรายได้และกำไรสุทธิ สะท้อนถึงความแข็งแกร่งในการดำเนินงานและวินัยในการบริหารจัดการ โดยมีกำไรสุทธิหลังหักภาษี 6.7 พันล้านบาท และจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น 142,000 เลขหมายจากไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 48.8 ล้านเลขหมาย โดยมีผู้ใช้บริการ 5G จำนวน 20.5 ล้านเลขหมาย ขณะที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านเพิ่มขึ้น 30,000 รายจากไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 3.3 ล้านราย"

คนไทยมีความเป็น AI Native

ในด้านโครงสร้างเศรษฐกิจดิจิทัล ของไทยเติบโตสูงถึง 6.7% ซึ่งโตเร็วกว่าหลายประเทศในภูมิภาค นอกจากนี้คนไทยยังมีอัตราการใช้งาน Generative AI, YouTube และ TikTok สูงเป็นอันดับ 2 ของโลก รองจากเกาหลีใต้เท่านั้น คนไทยจึงมีความเป็น AI Native สูงมาก ถือเป็นโอกาสมหาศาลของธุรกิจโทรคมนาคมยุคใหม่ ขณะที่ต้นทุนของโมเดล AI ถูกลงกว่ายุคแรก

NewsClip app.iqnewsclip.com
Dataxet Limited | 888/178 Ploenchit Road, 17th Floor, Mahatun Plaza Building, Lumpini, Patumwan, Bangkok 10330, THAILAND
02-253-5000, 02-651-4700 02-253-5001, 02-651-4701 help@iqnewsclip.com

เดลินิวส์
Daily News
Circulation: 350,000
Ad Rate: 1,800
Section: First Section/ชีวิตติด TECH-สัตว์เลี้ยง
วันที่: เสาร์ 7 พฤศจิกายน 2569
ปีที่: - ฉบับที่: 28149 หน้า: 13(บน)
Col.Inch: 111.25 Ad Value: 200,250 PRValue (x3): 600,750 คลิป: สี่สี
คอลัมน์: ชีวิตติด TECH: ถอดรหัสยุทธศาสตร์ 'ทรู' ยุค AI Transformation

เรื่อย ๆ และมีความสามารถเพิ่มขึ้นเท่าตัวทุก ๆ 3 เดือน

"เราผลักดันบริการดิจิทัล ส่งผลให้ลูกค้าประทับใจเรามากขึ้น ค่าดรรชนีวัดความพึงพอใจลูกค้า เพิ่มขึ้นเกือบ 60% ภายในระยะเวลา 1 ปี โดย ลูกค้าติดต่อผ่าน True App แทนการเดินไปหน้าร้าน มีธุรกรรมผ่านแอปเพิ่มขึ้น 33% มีการนำ มะลิ AI Chat มาให้บริการแทน Call Center ส่งผลให้จำนวนสายโทรฯ เข้า Call Center ลดลงเรื่อย ๆ นอกจากนี้เรายังใช้ AI วิเคราะห์ลูกค้าเป็นรายบุคคล ทำให้รู้จักพฤติกรรมลูกค้า สามารถเลือกช่วงเวลาติดต่อและนำเสนอโปรโมชันที่ตรงใจได้อย่างถูกต้อง

ชูกลยุทธ์ Big Moves

"ชิกเว่ เบรกแก้" บอกว่า สำหรับแผนงานจากนี้ต่อไปได้วางกรอบกลยุทธ์ "Big Moves" ได้แก่ Experience, Growth, AI และ People มุ่งเน้นที่ความเป็นผู้นำด้านเครือข่ายมือถือ และบรอดแบนด์ บริการที่ก้าวข้ามกรอบเทคโนโลยีการสื่อสารแบบดั้งเดิม ยกระดับประสบการณ์ลูกค้าเทียบเท่าแพลตฟอร์มระดับโลก

และจะเร่งขยาย การเติบโตของธุรกิจ B2B ซึ่งปัจจุบันสร้างรายได้ให้ทรูเพียง 8% เท่านั้น โดยเน้นขายระบบความปลอดภัย, AI Tokens, 5G Private Network และ IT Solutions รวมถึงขยายบรอดแบนด์ไปยังอีก 10-11 ล้านครัวเรือนที่ยังเข้าไม่ถึง

นอกจากนี้ยังจะมี AI เป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างการเติบโต ตั้งเป้าให้พนักงาน 70% ใช้งาน AI ในชีวิตประจำวัน และ 30% เป็น AI Builders ส่วน 10% เป็นระดับผู้เชี่ยวชาญ พร้อม ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรแก่บุคลากร 8,000 คน ผ่านวัฒนธรรม 4C – Caring, Credible, Creative และ Courage

พัฒนาโครงข่าย Network Twin

โครงข่าย คือ หัวใจสำคัญของการปฏิบัติการ สัญญาณที่ครอบคลุม ทำให้ลูกค้าให้ความเชื่อมั่น จึงเปิดตัว Network Twin เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการโครงข่าย ทำหน้าที่เป็นโครงข่ายเสมือนบนดิจิทัลคู่ขนานไปกับทุกองค์ประกอบของโครงข่ายกายภาพ ครอบคลุมข้อมูลตั้งแต่ สถานีฐาน ใยแก้วนำแสง ระบบไฟฟ้า และศูนย์ข้อมูล โดยมี AI ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล ระบุปัญหา และสังเคราะห์แนวทางแก้ไข ช่วยให้ทีมงานมองเห็นความเสี่ยงก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น เข้าใจและแก้ไขสาเหตุของเหตุขัดข้องได้เร็วขึ้น

"Nano Cluster" บริหารจัดการเชิงพื้นที่

ผู้บริหารทรู บอกอีกว่า ได้เปลี่ยนแนวทางการควบคุมดูแล จากรวมศูนย์สู่การกระจายอำนาจให้ทีมหน้างาน แบ่งพื้นที่ประเทศไทยเป็น 6,600 จุดย่อย กระจายอำนาจให้พนักงาน 1,100 คน ทำหน้าที่เป็น "mini-CEOs" บริหารเป้าหมายรายได้ในพื้นที่ ผ่านคำแนะนำของ AI บนมือถือ และโครงการ B2B Transformation ที่นำ AI มาช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า 200-600 รายต่อทีม ออกเอกสารข้อเสนอโซลูชันให้อัตโนมัติ ช่วยดันยอดขายชนะคู่แข่งเพิ่มขึ้น 7% ภายใน 3 เดือน

ปรับโครงสร้างองค์กรยุค AI

ในมุมมองเรื่องผลกระทบของ AI ต่อการจ้างงานนั้น ผู้บริหารทรู ยืนยันว่า ทรูจะยังคงเดินหน้ารับพนักงานรุ่นใหม่เพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่ม Gen Alpha ที่เกิดมาพร้อม AI เพื่อเข้ามาช่วยสร้างนวัตกรรมและรายได้ใหม่ แต่กลุ่มที่จะถูก AI Agent เข้ามาทดแทนคือ "ผู้บริหารระดับกลาง" ในงานบริหารซ้ำซ้อน พร้อมระบุว่าความแตกต่างในอนาคตอยู่ที่ "คนที่ใช้ AI เป็น" กับ "คนที่ไม่ใช้ AI" หากยอมรับการเรียนรู้ทักษะใหม่ ก็พร้อมรองรับงานตำแหน่งใหม่ ๆ ได้

ตลาดมือถือต้องแข่งระดับโลก

แม้ตลาดมือถือไทยถูกมองว่าเหลือผู้เล่นแค่ 2 ราย แต่ทาง "ชิกเว่" บอกว่า ไม่เห็นด้วยว่าแข่งกันแค่ 2 ราย เพราะเราแข่งขันในระดับโกบอล แข่งกับ Netflix ในธุรกิจทีวี แข่งกับ Google ในแอปพลิเคชัน และแข่งกับ TikTok บนแพลตฟอร์ม TrueID ซึ่งธุรกิจหลักของเราไม่ใช่แค่การขายซิมการ์ด แต่เป็นการขายบริการ

"ผมอยากให้ทุกคนมองว่า ทรู คือ Digital Agent ในชีวิตของคุณ ที่มอบทุกอย่างให้ ทั้งการเชื่อมต่อข้อมูล แอปพลิเคชัน ทีวี และความปลอดภัย อย่างราบรื่น โดยที่คุณไม่ต้องกังวลเรื่องสายหลุดหรือเน็ตช้า เหมือนเวลาคุณใช้งาน Netflix หรือ TikTok ที่ระบบมันทำงานได้ราบรื่นเสมอ"

ดาวเทียม LEO แข่งตลาดไทยยาก

การเข้ามาของดาวเทียมวงโคจรต่ำ (LEO) อย่างเช่น Starlink "ชิกเว่" มองว่า ไม่สามารถแข่งขันในตลาดไทยได้ เนื่องจากติดล็อกกฎหมายห้ามต่างชาติถือหุ้นเกิน 49% และต้องขอใบอนุญาตจาก กสทช. ขณะที่ตลาดไทยมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมือถือสูงถึง 98% ในราคาประหยัด ส่วนดาวเทียม LEO ยังมีข้อจำกัดเรื่องความหน่วง สัญญาณที่ไม่สามารถใช้งานในอาคาร ได้ อย่างไรก็ดีทรูได้จับมือเป็นพันธมิตรกับ Amazon เพื่อนำดาวเทียม LEO มาใช้ใน 2 กรณี คือ การสื่อสารยามภัยพิบัติฉุกเฉิน และพื้นที่ภูเขาสูงที่สายไฟเบอร์เข้าไม่ถึง

รับมือภัยไซเบอร์รุนแรงมากขึ้น

ต่อคำถามประเด็นภัยไซเบอร์ที่ทวีความรุนแรงทั่วโลกนั้น "ชิกเว่" บอกว่า แนวโน้มจะรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการที่แฮกเกอร์นำ AI ใช้เจาะระบบ ซึ่งจุดอ่อนสำคัญมาจากความผิดพลาดของพนักงาน(Human Error) ดังเช่น เคสการถูกแฮกของกระดานเทรดคริปโทฯ ใหญ่ระดับโลก ทรูจึงได้วางมาตรการป้องกันเข้มงวด ทั้งการจำกัดสิทธิพนักงาน ห้ามใช้อุปกรณ์ส่วนตัวทำงาน ห้ามย้ายข้อมูลออกนอกฐานข้อมูล การดึงแฮกเกอร์สายขาว สแกนช่องโหว่ การจัดตั้ง True Cyber Security ช่วยเหลือ SME

ในส่วนของโครงข่ายได้ออกแบบระบบความปลอดภัย 3 ระดับ ได้แก่ การออกแบบสถาปัตยกรรมเครือข่ายที่ป้องกันตัวเองได้ตั้งแต่ต้น, การควบคุมสิทธิเข้าถึงข้อมูล และสุดท้ายการตั้งศูนย์ Security Operation Center (SOC) เฝ้าระวังภัยคุกคามตลอด 24 ชั่วโมง ร่วมกับการติดตามการแจ้งเตือนเหตุแฮกทั่วโลกเพื่อป้องกันเชิงรุก ฯลฯ

ทั้งหมดคือแนวทางของทรู ที่เดินหน้าติดสปีดทรานส์ฟอร์มองค์กรด้วย AI เพื่อรักษาโมเมนตัมการเติบโตสู่ปี 70.

จิราวัฒน์ จารุพันธ์

NewsClip app.iqnewsclip.com
Dataxet Limited | 888/178 Ploenchit Road, 17th Floor, Mahatun Plaza Building, Lumpini, Patumwan, Bangkok 10330, THAILAND
02-253-5000, 02-651-4700 02-253-5001, 02-651-4701 help@iqnewsclip.com