

News release

For immediate release

รัตนา ภูศรี

Brand, Marketing and Communications, Consulting

+66 8907 76050

Rattana.Phusri@th.ey.com

อรรชตา ภควัฒชัย

Brand, Marketing and Communications

+66 992891792

Onrachata.Pakawatchai@th.ey.com

EY เผย GenAI ส่งผลต่อความเสี่ยงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

- ▶ ความกังวลด้านความปลอดภัยคือความเสี่ยงอันดับหนึ่ง โดยมี Generative AI เป็นปัจจัยเร่ง
- ▶ ท่ามกลางความเสี่ยงใหม่ที่ติด 10 อันดับแรก ท่ามกลางการจัดการด้านการเงินและความต้องการพนักงานที่มีทักษะดิจิทัลอย่างเร่งด่วน
- ▶ การตอบสนองต่อผู้บริโภคในช่วงวิกฤตค่าครองชีพยังคงเป็นความเสี่ยงในอาเซียน การเปลี่ยนจากบริษัทโทรคมนาคมสู่องค์กรเทคโนโลยีส่งผลให้การมีส่วนร่วมกับระบบนิเวศภายนอกมีความสำคัญมากขึ้น

กรุงเทพฯ, 7 มี.ค. 2567 การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และความไว้วางใจกลายเป็นความเสี่ยงสูงสุดที่บริษัทโทรคมนาคมต้องเผชิญในปี 2567 ตามรายงานผลการศึกษาของ EY “*Top 10 risks in telecommunications*” ที่ระบุว่า องค์กรถูกท้าทายมากขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยเทคโนโลยี Generative Artificial Intelligence (GenAI) กำลังสร้างปัญหาให้กับการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กร

ความเสี่ยง 10 อันดับแรก ในปี 2567 ได้แก่

1. การประเมินด้านการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และความไว้วางใจของผู้บริโภคต่ำเกินไป
2. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่ขาดประสิทธิภาพในช่วงวิกฤตค่าครองชีพที่สูงขึ้น
3. การบริหารจัดการท่ามกลางและการสร้างพนักงานที่มีทักษะไม่เพียงพอและทันต่อความต้องการ
4. การจัดการวาระความยั่งยืนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
5. ความล้มเหลวของการใช้ประโยชน์จากรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ
6. การไม่สามารถส่งมอบคุณค่าที่น่าเสนอ (Value Proposition) และเครือข่ายที่เสถียรและมีคุณภาพ
7. ความล้มเหลวของการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรและวิธีการทำงาน
8. การมีส่วนร่วมกับระบบนิเวศภายนอกอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
9. การปรับองค์กรไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบ

10. ความล้มเหลวในการเพิ่มมูลค่าให้กับสินทรัพย์โครงสร้างพื้นฐาน

ผลสำรวจจากรายงานการศึกษาพบว่า ผู้บริหารในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม 68% ระบุว่า พวกเขายังไม่สามารถรับมือกับผลกระทบที่เกิดจากการใช้ AI ได้ดีพอ และ 74% กล่าวว่า พวกเขาต้องเตรียมพร้อมให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบจาก “ผู้ไม่ประสงค์ดี” ที่อาจนำ AI มาช่วยโจมตีทางไซเบอร์และคุกคามด้านอื่นๆ¹ ในขณะเดียวกัน 53% ระบุว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดการความเสี่ยงจากการละเมิดทางไซเบอร์ขององค์กรในปี 2566 เกินกว่าหนึ่งร้อยล้านบาท (3 ล้านเหรียญสหรัฐ) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2565 ถึง 40%²

การใช้งาน AI ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประเด็นด้านกฎระเบียบซับซ้อนขึ้นจากความเสี่ยงในอันดับสิบเป็นอันดับเก้า รายงานการศึกษาระบุว่า กฎระเบียบของการใช้ AI ทำให้เกิดความไม่แน่นอนต่อบริษัทโทรคมนาคม แรงกดดันต่างๆ เหล่านี้เน้นย้ำให้เห็นถึงความแตกต่างในนโยบายที่เกิดขึ้นใหม่ของประเทศต่างๆ และการสร้างความสมดุลระหว่างแนวปฏิบัติด้าน AI และร่างกฎหมายที่วางแผนไว้ ในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป มีความกังวลว่ากฎระเบียบการใช้ AI อาจขัดขวางการสร้างนวัตกรรมและจำกัดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ³

คุณเดิม เตชะศรีนทร์ หัวหน้าสายงานบริการที่ปรึกษาธุรกิจ และ Technology, Media and Telecommunications Sector Leader ของ EY ประเทศไทย กล่าวว่า

“สำหรับภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย GenAI ถือเป็นปัจจัยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้นำ Gen AI มาใช้ในหลายส่วนแล้ว เช่น การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า และจะนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติการและพัฒนาเครือข่าย ในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการได้คำนึงถึงการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาในหลายแง่มุม ทั้งด้านเทคโนโลยี จริยธรรม และผลกระทบที่มีต่อมนุษย์”

ขับเคลื่อนองค์กรเพื่อดึงดูดและรักษา talento

การไม่สามารถบริหารจัดการ talent และไม่สามารถสร้างพนักงานที่มีทักษะให้ทันต่อความต้องการ คิด 10 อันดับความเสี่ยงเป็นครั้งแรก โดยคิดเป็นอันดับสาม ซึ่ง AI มีส่วนสำคัญ การพัฒนาเทคโนโลยี GenAI และเทคโนโลยีประมวลผล Edge Computing อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ความต้องการพนักงานที่มีทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ การขาดแคลนวิศวกรเครือข่ายได้สร้างความท้าทายให้กับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต้องเร่งรับมือ⁴

¹ “EY CEO Outlook Pulse Survey,” (telco respondents), Jul 2023.

² “EY 2023 Global Cybersecurity Leadership Insights Study,” (telco CISO respondents), Oct 2023.

³ “The Artificial Intelligence global regulatory landscape,” EY, Sep 2023.

⁴ “Telecommunications Workforce: Additional Workers Will Be Needed to Deploy Broadband, but Concerns Exist About Availability,” US Government Accountability Office, Dec 2022.

แนวโน้มดังกล่าว ประกอบกับการบริหารจัดการด้านการเงินได้สร้างความท้าทายให้กับองค์กรในการดึงดูด
หาเงินทุน หรือสร้างพนักงานที่มีทักษะในอนาคต บริษัทโทรคมนาคมมากกว่าครึ่ง (55%) ระบุการจ้างงาน ซึ่ง
ตัวเลขนี้สูงกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ (28%) เกือบสองเท่า และ 61% ของบริษัทโทรคมนาคมระบุว่า การรักษา
พนักงานที่มีความสามารถทำได้ยากขึ้น จากการที่บริษัทต้องลดเงินเดือนและสวัสดิการลง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งใน
ความพยายามลดต้นทุน ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาคธุรกิจ (44%)⁵

คุณเติม กล่าวว่า “สถานการณ์ของไทยคล้ายกับประเทศอื่นๆ ในอาเซียน ผู้ให้บริการโทรคมนาคมเผชิญกับ
ความท้าทายในการสรรหาพนักงานที่มีทักษะ เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล พนักงานกลุ่มนี้
เป็นที่ต้องการของบริษัทในหลายอุตสาหกรรม จะถูกดึงตัวโดยบริษัทโทรคมนาคม บริษัทเทคโนโลยี หรือ
สถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงิน โดยบริษัทโทรคมนาคมสามารถรับมือกับปัญหานี้ได้ด้วยการเสนอ
ความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการเสนอหลักสูตรที่มีประกาศนียบัตรรับรองเฉพาะทาง เพื่อดึงใจให้พนักงาน
เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนี้ การเปิดรับบุคลากรที่มีพื้นฐานแตกต่างและหลากหลาย และยกระดับ
ทักษะของพนักงานที่มีอยู่อาจช่วยให้เห็นศักยภาพที่ซ่อนอยู่ของพนักงาน หากองค์กรไม่ให้ความสำคัญ อาจ
ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรที่จะช่วยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม รวมถึงส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ”

ผู้บริโภคต้องการข้อเสนอที่ดีกว่า

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในช่วงวิกฤตค่าครองชีพที่สูงขึ้น ยังคงเป็นความเสี่ยงในปี 2567 โดย
ตกจากอันดับหนึ่งลงมาอยู่อันดับสอง ผู้บริโภค 16% พยายามลดค่าใช้จ่ายของบริการอินเทอร์เน็ตบ้านและ
โทรศัพท์มือถืออย่างจริงจัง แต่ผู้บริโภคจำนวนมากมองหาข้อเสนอที่ดีกว่าเดิม ซึ่งในจำนวนนี้ 60% ยอมรับว่า
วิกฤตค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้พวกเขาเลือกสรรมากขึ้นเพื่อข้อเสนอที่ดีที่สุด และสัดส่วนของผู้บริโภคที่เข้า
เว็บไซต์เพื่อเปรียบเทียบราคา หรือขอคำแนะนำจากเพื่อนและสมาชิกในครอบครัว เพิ่มขึ้นจาก 19% ในปี 2565
เป็น 30% ในปี 2566⁶

-จบ-

ข้อความถึงบรรณาธิการ เกี่ยวกับรายงานการศึกษา

Top 10 risks in telecommunications 2024 เป็นส่วนหนึ่งของรายงานการศึกษาย่างต่อเนื่อง เพื่อระบุความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดสำหรับ
โทรคมนาคมกำลังเผชิญ โดยวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมการวิจัยของ EY ซึ่งใช้ข้อมูลเชิงลึกจากผลสำรวจอุตสาหกรรมและผู้บริโภคของ EY และ
รายงานผลในแต่ละส่วนโดยผู้เชี่ยวชาญในภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ รายงานนี้แบ่งปัจจัยเสี่ยงออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

► ภัยคุกคามด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งมาจากการเมือง กฎระเบียบ หรือการกำกับดูแลกิจการ

⁵ “EY 2023 Work Reimagined Survey,” (telco respondents), Sep 2023.

⁶ EY decoding the digital home study, September 2023

- ▶ ภัยคุกคามด้านการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ ระบบ บุคลากร และห่วงโซ่มูลค่าโดยรวมของธุรกิจ
- ▶ ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และนักลงทุน
- ▶ ภัยคุกคามด้านการเงินที่เกิดจากความผันผวนในตลาด ระบบนิเวศ และการลงทุน

About EY

EY exists to build a better working world, helping create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. For more information about our organization, please visit ey.com.

About EY Consulting Services

In Consulting, we are building a better working world by transforming businesses through the power of people, technology, and innovation. It's our ambition to become the world's leading transformation consultants. The diversity and skills of 70,000+ people will help clients realize transformation by putting humans at the center, delivering technology at speed and leveraging innovation at scale. These core drivers of "Transformation Realized" will create long-term value for people, clients and society.

For more information about our Consulting organization, please visit ey.com/consulting

APAC no. 15001295

¹ "EY CEO Outlook Pulse Survey," (telco respondents), Jul 2023.

² "EY 2023 Global Cybersecurity Leadership Insights Study," (telco CISO respondents), Oct 2023.

³ "The Artificial Intelligence global regulatory landscape," EY, Sep 2023.

⁴ "Telecommunications Workforce: Additional Workers Will Be Needed to Deploy Broadband, but Concerns Exist About Availability," US Government Accountability Office, Dec 2022.