

จากเบื้องหลัง ... สู่อเบื้องลึกโลกแห่งโทรคมนาคม



จากคนทำงานด้านเทคนิค ที่เก็บตัวอยู่กับอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ / ซอฟต์แวร์ อยู่เบื้องหลังการวางระบบเชื่อมโยงสื่อสาร โทรคมนาคมให้กับบุคคล/ธุรกิจมากมาย ให้สามารถพูดคุย แชน แชท ส่งข้อมูล ผ่านเครือข่ายด้วยกราฟฟิกจำนวน มหาศาลในแต่ละวัน อภิชาติ สวรรค์คำธร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์สื่อสารข้อมูล บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) ได้ผ่านประสบการณ์ในการพัฒนาธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมมาหลายยุค สมัย อีกทั้งการทำงานเบื้องหลังที่ต้องพร้อมแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประสบการณ์ ต่างๆ เหล่านี้ทำให้เขาได้เห็นความก้าวล้ำของเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทในเกือบทุกนาทิจงชีวิตใน ปัจจุบัน และที่สำคัญเขามองเห็นความล้ำยุคของการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและจะเข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิตของคน ทั่วโลก ที่เราแทบไม่ทันได้สังเกต หรือรู้ตัว

การเริ่มงานด้าน operation ของคุณอภิชาติฯ ด้วยความทุ่มเทด้วยใจรักในงานบริการ โดยนอกจากการให้บริการใน ช่วงเวลาปกติแล้ว การเฝ้าระวังมอนิเตอร์ระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานของลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่ในขณะนั้นจะเป็น ลูกค้ากลุ่มองค์กร/ธุรกิจ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องถือเป็นภารกิจที่สำคัญในหน้าที่ความรับผิดชอบ

“กว่า 20 ปีก่อน เครือข่ายเชื่อมโยงสำหรับระบบโทรคมนาคมยังเป็นการลงทุนในระยะเริ่มต้น เส้นทางระบบเคเบิล ใต้น้ำยังมีไม่มากนัก ทำให้การออกแบบเชื่อมโยงในเส้นทางหลัก/สำรองจะมีต้องมีการบริหารจัดการ และดูแลอย่าง ไกล่ชิดให้พร้อมสำหรับการเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเราก็สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ผ่านไปได้ด้วยดีมาโดยตลอด ในยุคแรก ผู้ให้บริการของประเทศต่างๆ ที่ต้องการเชื่อมโยงผ่านหรือเข้ามาในประเทศไทยเพื่อให้บริการกับลูกค้า จะมุ่งมาที่ การเชื่อมโยงกับ CAT ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลักสำหรับเครือข่ายระหว่างประเทศ ซึ่งทำให้ผม ได้ประสบการณ์ทั้งการ ให้บริการในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้งผมยังมีความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการโทรคมนาคมในนานาประเทศ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะจากกลุ่มประเทศพัฒนา ซึ่งส่งผลให้ได้เรียนรู้ในเรื่องของการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและได้นำมาใช้ในงานพัฒนาธุรกิจในปัจจุบัน”

“ผมอยู่ในธุรกิจนี้มาตั้งแต่ยุคที่มีการสื่อสารโทรคมนาคมด้วยระบบเทเล็กซ์ ซึ่งมองกลับไปในยุคนั้น เทเล็กซ์ก็ยังสามารถตอบสนองความต้องการในการลดระยะเวลาของการติดต่อสื่อสารระยะไกลได้ แม้ในวันนี้เราจะมองว่ามันซ้ำ มากก็ตาม เพราะนั่นคือ ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีการ สื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตแบบก้าวกระโดดเสมอ โดยผู้บริโภคจะมีความต้องการใน ผลิตภัณฑ์/บริการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ๆ แบบ Double Quality ในระยะเวลาที่เร็วขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์จะเข้าสู่ จุดอิ่มตัว (Maturity Stage) ของตลาดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์/บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมประเภทต่างๆ จะ

มีวงจรผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle) สั้นลงเรื่อยๆนั่นเอง เช่นคุณอาจจะไม่เคยสังเกตว่าเราจะเปลี่ยนมือถือเครื่องใหม่เกือบทุกๆ 2 ปี สำหรับการใช้งานปกติ โดยที่เรารู้สึกเหมือนว่าใช้มานานกว่านั้น และสำหรับความต้องการในเครื่องใหม่ เราจะต้องการสมรรถนะที่มากกว่าเดิมเป็น Double เช่นหน่วยความจำ หรือพื้นที่ฮาร์ดดิสก์ เพิ่มขึ้นอีกกว่าเท่าตัวหรืออาจจะต้องการมากกว่านั้น ในธุรกิจสื่อสารข้อมูลก็เช่นกัน ลูกค้ามีความต้องการแบบ Double Quality ทั้งความต้องการด้านปริมาณแบนด์วิดท์ (Double Bandwidth), คุณภาพของระบบ/อุปกรณ์เชื่อมต่อ และมีเดียส่งสัญญาณ ซึ่งเราอาจจะเคยเห็นผู้ให้บริการบางรายใช้ตัวเลข Double Bandwidth ซึ่งเป็นความต้องการเชิงปริมาณของลูกค้ามาเป็นประเด็นจูงใจในการทำตลาด โดยไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการที่แท้จริง ซึ่งดูเหมือนจะได้ผลตอบรับในช่วงแรกๆ เท่านั้น เพราะการทำการตลาดแบบยั่งยืนจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ Double Quality ได้อย่างแท้จริง

สำหรับธุรกิจสื่อสารข้อมูลของ CAT เราเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์เป็นสำคัญ โดยเราจะให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรูปแบบบริการตามปริมาณความต้องการใช้งานจริงในธุรกิจของลูกค้า ซึ่งอาจจะไม่ใช่แค่ตัวเลข Double Bandwidth ในเชิงปริมาณ แต่สามารถตอบสนองความต้องการ Double Quality ของลูกค้าได้ในเชิงคุณภาพ เช่นการวางระบบสำรองเครือข่าย / ข้อมูล หรือ การเช่าใช้ระบบเครือข่ายภายใน ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในการใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและเต็มประสิทธิภาพ คู่คุณค่าการลงทุน และสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรได้อย่างแท้จริง

ถ้าถามว่าเทรนด์เทคโนโลยีของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมปีหน้าหรืออนาคตจะเป็นอย่างไร ผมมองว่าในอนาคตผลิตภัณฑ์/บริการด้านไอทีที่จะเดินไปในทิศทางของ Smart Mode เป็นหลัก คือการที่ระบบ/อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รอบตัวเราจะสามารถรับ-ส่งข้อมูล, ประมวลผล/วิเคราะห์ผล และตอบสนองต่อเรา และ/หรือ บุคคล/อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้แบบ Real-time แม้ว่าจะมีการพูดถึงเทรนด์ของ IoT, Digital Transformation, Digital Based Service หรืออื่นๆ ก็ล้วนแล้วแต่มุ่งไปยัง Smart Concept ทั้งสิ้น โดยความก้าวหน้าทางดิจิทัลเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทอย่างมากกับทุกภาคส่วนในสังคม ซึ่งสังคมได้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวมากขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยบุคลากรในสาขาวิชาชีพต่างๆ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้ในการปรับใช้ดิจิทัลในสาขาวิชาชีพของตนเอง และนั่นจะเป็นการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในระดับบุคคล ไปจนถึงระดับองค์กรและระดับประเทศต่อไป”