

ฟิลิปปินส์กับธุรกิจ BPO

ฟิลิปปินส์เป็นประเทศหนึ่งในสมาชิกอาเซียนที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยในปี 2556 ที่ผ่านมามีเศรษฐกิจของประเทศฟิลิปปินส์มีอัตราเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเติบโตสูงมากในเอเชีย เป็นรองแค่ประเทศจีนเท่านั้น แม้ในช่วงปลายปีจะต้องเผชิญภัยจากพายุไต้ฝุ่นและแผ่นดินไหว โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของปี 2556 ขยายตัวถึง 7.7% โดยเฉพาะในไตรมาสสุดท้ายของปีที่ต้องเผชิญไต้ฝุ่นที่สร้างความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน แต่เศรษฐกิจประเทศช่วงนี้ยังเติบโตถึง 6.5% เมื่อพิจารณาตัวเลขเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในปี 2556 พบว่าโตขึ้นถึง 7.1% เติบโตมากที่สุดนับตั้งแต่ประธานาธิบดี เบนิกโน อากีโนเข้ารับตำแหน่งเมื่อปี 2553 จากที่รัฐบาลตั้งเป้าการเติบโตของเศรษฐกิจไว้ที่ 6.0-7.0% โดยปัจจัยหลักที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตอย่างน่าพอใจมาจากภาคอุตสาหกรรมการผลิต การค้า อสังหาริมทรัพย์ และภาคการเงิน ทั้งนี้ ข้อมูลจากทางการฟิลิปปินส์ระบุว่าในไตรมาสสุดท้ายของปี 2556 ภาคอุตสาหกรรมขยายตัวถึง 12.3% มากกว่าช่วงเดียวกันของปี 2555 ถึงสองเท่า ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากการส่งออกเติบโต ขณะที่การส่งออกภาคบริการ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยที่หนุนนำเศรษฐกิจขยายตัวถึง 7% หลังจากอุตสาหกรรมรับจ้างบริหารธุรกิจ (Business Process Outsourcing: BPO) ยังคงเติบโตรวดเร็วต่อเนื่อง

ฟิลิปปินส์เป็นที่รู้จักในฐานะประเทศส่งออกแรงงานบริการชั้นสูง เช่น พยาบาล และแม่บ้าน ซึ่งนับว่าเป็นรายได้หลักที่ส่งเงินกลับประเทศเป็นจำนวนมหาศาล โดยในปี 2555 แรงงานฟิลิปปินส์ที่ทำงานในต่างประเทศมีถึงประมาณ 10 ล้านคน คิดเป็น 25% ของแรงงานรวมในประเทศ และส่งเงินกลับฟิลิปปินส์กว่าสองหมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ ขณะเดียวกันฟิลิปปินส์ก็ใช้ประโยชน์จากการเป็นแรงงานที่มีศักยภาพและมีทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีค่าจ้างแรงงานถูกกว่าประเทศในแถบตะวันตก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่าจ้างในสหรัฐฯ ค่าจ้างชาวฟิลิปปินส์น้อยกว่าถึง 5 เท่า ดังนั้น หลายประเทศในแถบตะวันตกจึงให้ความสนใจและนิยมจ้างงานในธุรกิจ BPO โดยเฉพาะธุรกิจประเภทให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือ call center ที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็น 61% ของมูลค่าธุรกิจ BPO

อุตสาหกรรม BPO ในฟิลิปปินส์ยังคงเติบโตรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าในอีก 2-3 ปี จะสามารถสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้ใกล้เคียงกับเงินที่แรงงานฟิลิปปินส์ในต่างประเทศส่งกลับประเทศ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจ BPO มีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยปีละ 20% ทั้งนี้ สมาคมเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดการธุรกิจของฟิลิปปินส์ (Information Technology and Business Process Association of the Philippines: IBPAP) ประเมินการณ์ว่า ในปีที่แล้ว อุตสาหกรรม BPO สร้างรายได้ถึง 15,500 ล้านเหรียญสหรัฐฯ โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ถึง 16% จำนวนลูกจ้างเต็มเวลาก็สูงขึ้น 16% คิดเป็น 900,000 คนในปี 2556 นอกจากนี้ IBPAP ยังประเมินว่าในปี 2557 รายได้จากอุตสาหกรรม BPO จะสูงถึง 20,000 ล้านเหรียญสหรัฐฯ และภายในปี 2559 จะสูงถึง 25,000 ล้านเหรียญสหรัฐฯ นอกจากนี้ การเติบโตของธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ร้านอาหารจานด่วน และตลาดกลางคืน เป็นต้น

ในรายงาน “2014 Tholons Top 100 Outsourcing Destinations: Rankings” ออกเมื่อเดือนธันวาคม 2556 ซึ่งเป็นการจัดอันดับเมืองที่มีความโดดเด่นด้านธุรกิจ outsourcing และมีความน่าสนใจในการทำธุรกิจนี้โดยบริษัทที่ปรึกษา Tholons ปรากฏว่า มีเมืองจากประเทศฟิลิปปินส์ถึง 7 เมือง ได้แก่ Manila, Cebu City, Davao City, Santa Rosa, Bacolod City, Iloilo City, Baguio City โดยเมือง

Manila ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับ 2 ของโลกแซงหน้ามุมไบของอินเดียที่ตกไปอยู่อันดับ 3 และ Cebu City อยู่ อันดับ 8 ของโลก ในขณะที่อันดับ 1 ยังคงเป็นบังคาลอร์ของอินเดีย

ในอดีต ธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ไม่ได้รับความสนใจมากนัก จนมาถึงปี 2547 ที่อุตสาหกรรมนี้ สร้างรายได้ถึง 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ทำให้เริ่มเป็นที่จับตามอง และรัฐบาลฟิลิปปินส์เริ่มให้การส่งเสริมอย่างจริงจัง โดยตัวอย่างมาตรการที่รัฐบาลฟิลิปปินส์ออกมาสับสนุนอุตสาหกรรม BPO เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ บริษัทที่อยู่ในธุรกิจนี้ที่ถึงแม้จะมีสำนักงานตั้งอยู่ใจกลางกรุงมะนิลา แต่ได้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเหมือนกับธุรกิจที่ตั้งอยู่ใน export-processing zone ที่อยู่นอกเมือง เป็นต้น โดยจากจุดเด่นของแรงงานฟิลิปปินส์ที่มีศักยภาพ มีทักษะภาษาอังกฤษดี และค่าจ้างที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอีกหลายประเทศ อีกทั้งรัฐบาลฟิลิปปินส์ยังให้การสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจนี้อย่างจริงจัง ทำให้บริษัทยักษ์ใหญ่ต่างชาติหลายบริษัททั้งจากสหรัฐฯ อังกฤษ และออสเตรเลีย เช่น AT&T, JPMorgan Chase, Expedia, Citibank, HP และ Oracle หันมา outsource ศูนย์ call center ในฟิลิปปินส์เพื่อลดค่าใช้จ่าย และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งนี้ มีการกล่าวกันว่า ปัจจุบันฟิลิปปินส์ได้แซงหน้าอินเดียขึ้นไปอยู่อันดับหนึ่งในการเป็น Call Center Hub ขนาดใหญ่ที่สุดในโลกทั้งในแง่รายได้และจำนวนพนักงาน โดยฟิลิปปินส์มีบริษัท call center มากกว่า 600 บริษัท

บทวิเคราะห์ ฟิลิปปินส์ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการพัฒนาภาคบริการของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรม BPO ทำให้กลายเป็น hub ของโลกในด้านนี้ สร้างรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศจำนวนมหาศาล โดยปัจจัยที่ส่งผลดังกล่าว มาจากการที่ฟิลิปปินส์มีแรงงานที่มีคุณภาพ ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดี ตรงกับความต้องการของตลาด และมีค่าแรงที่ไม่สูงนัก นอกจากนี้ การที่รัฐบาลฟิลิปปินส์สามารถนำจุดเด่นและความได้เปรียบของแรงงานของตนมาเป็นจุดขาย การสนับสนุนส่งเสริมที่ตรงกับความต้องการของภาคเอกชน การร่วมมือกับภาคเอกชนและภาคการศึกษาอย่างใกล้ชิดในการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของตลาดก็เป็นแรงหนุนสำคัญต่อความสำเร็จ ไทยเองควรนำกรณีศึกษาจากฟิลิปปินส์มาวิเคราะห์และศึกษาหาจุดเด่นของตน รวมถึงนำมาพัฒนาและต่อยอดในสาขาที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ ควรเร่งพัฒนาศักยภาพแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทักษะทางภาษาและเทคโนโลยี เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่โลกในยุคไร้พรมแดน และรวมถึงรองรับการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

ที่มา : กรมเจรจาธุรกิจการค้า