

ในปัจจุบันลูกค้าโทรศัพท์จองตั๋วหรือไถ่ถามข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน บริการท่องเที่ยว ตอบคำถามให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ ในดินแดนอเมริกามีโอกาสสูงมากที่ผู้บริโภคได้พบกับปลายทางในประเทศเดียวกัน หากพูดกับพนักงานตอบรับโทรศัพท์ [Call Center (CC)] ที่อยู่ในอินเดีย

ธุรกิจ CC ในอินเดียรุ่งเรืองมานานพอควร แต่ปัจจุบันฟิลิปปินส์กำลังเป็นดาวรุ่งดวงใหม่

จำนวนพนักงาน CC ในอินเดียมีอยู่ประมาณ 350,000 คน ในปัจจุบันพูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงอังกฤษ-อินเดีย โดยให้บริการลูกค้า 24 ชั่วโมง ด้วยต้นทุนต่อคนที่ต่ำกว่าพนักงาน CC ในอเมริกาประมาณ 6 เท่า

ธุรกิจนี้รุ่งเรืองในอินเดียมากกว่า 10 ปีแล้ว อย่างไรก็ตาม ปีนี้ฟิลิปปินส์จะแข่งหน้าด้วยพนักงาน CC ที่มีจำนวนทั้งหมดถึง 400,000 กว่าคน โดยธุรกิจนี้เพิ่งมีมาประมาณ 5 ปีเท่านั้นเอง

เหตุที่บริษัทอเมริกันเลือกอินเดียเป็นฐานของ CC ก็เพราะมีประชาชนที่พูดภาษาอังกฤษได้เป็นจำนวนมากและด้วยต้นทุนที่ต่ำมาก ใครที่คุ้นเคยกับสำเนียงอังกฤษ-อินเดีย คงรู้ว่าฟังยากแค่ไหน พนักงานจึงถูกฝึกหัดอย่างหนักให้พูดสำเนียงอเมริกัน

แต่ก็ทำได้สำเร็จในระดับหนึ่งเท่านั้นและลูกค้าอเมริกันก็พอใจในระดับเดียวกันเช่นกัน

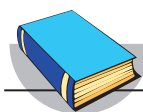
อุปสรรคอันหนึ่งก็คือวัฒนธรรมคนอินเดียชื่นชอบคริกเก็ตไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมอเมริกัน และสำเนียงอังกฤษ-อเมริกัน ไม่ดูรายการทีวีอเมริกัน ไม่บ้าคลั่งวัฒนธรรมอเมริกัน ซึ่งการพูดจาชี้แจงให้คนอเมริกันเข้าใจนั้น อิทธิพลของวัฒนธรรมมีบทบาทมาก การจะเข้าใจภาษาได้ลึกซึ้งนั้นจำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้นด้วย ผมจำได้เรื่องหนึ่งนานมาแล้ว “ใต้ ตามทาง” หรือ ท่านเสวยพระงษ์ วรรณปก เล่าว่าในพระไตรปิฎกภาษาไทยนั้นบทแปลตอนหนึ่งกล่าวถึงพระพุทธรูปทรงพมามาพน้อยแล้วถามว่าทางนี้เป็นเส้นทางไปเมือง... (ผมจำชื่อเมืองไม่ได้) ใช่หรือไม่

มานพน้อยก็ส่ายหน้าว่าไม่ใช่ แต่พระพุทธรูปก็ยังคงเสด็จไปทางเส้นทางนั้นอยู่ดี คำอธิบายของอาจารย์ก็ต้องแปลว่าใช่เส้นทางนั้น บทแปลตอนนั้นผิดเนื่องจากไม่เข้าใจวัฒนธรรมคนอินเดีย ที่ส่ายหน้าแปลว่าใช่

คนที่มิเพื่อนอินเดียใหม่ๆ คงงวเวลาเขาบอกว่าเฮส แต่ก็ส่ายหน้า ซึ่งการส่ายหน้าของเขาที่ไม่เหมือนการส่ายหน้าทั่วไป (หากเป็นลักษณะของการลอยหน้าไปมา) คนที่ไม่คุ้นเคยมักเข้าใจว่าเป็นการปฏิเสธ

ด้วยเหตุผลทางวัฒนธรรมและสำเนียงอังกฤษ-อินเดียที่ไม่คุ้นหูคนอเมริกันในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา CC ของบริษัทอเมริกันจึงผุดขึ้นในฟิลิปปินส์ราวดอกเห็ด พนักงาน CC พุ่งขึ้นไปถึงกว่า 400,000 คน

คนฟิลิปปินส์นั้นมีความผูกพันกับคนอเมริกันเป็นพิเศษ ชอบเบสบอล กินแฮมเบอร์เกอร์ ดูทีวีอเมริกัน พูดสำเนียงอเมริกัน ชื่นชอบวัฒนธรรมอเมริกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง



อาหารสมอง

วีรกร ตรีเศศ

ฟิลิปปินส์แย่งชิง Call Center



เด็กๆ เรียนภาษาอังกฤษตั้งแต่ประถมหนึ่ง ด้วยครูที่มีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ดังนั้น ฟิลิปปินส์จึงถูกเลือกเป็นฐานของ CC โดยธรรมชาติ และประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

คนฟิลิปปินส์ชอบล้อเลียนว่าประเทศเขาอยู่ใต้อิทธิพลสเปน 250 ปี และดิสเนย์แลนด์ 50 ปี (ครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ฟิลิปปินส์อยู่ในการ “ดูแล” ของสหรัฐอเมริกา) การคุ้นเคยวัฒนธรรมอเมริกัน และภาษาอังกฤษสโตร์อเมริกันสำเนียงตากาล็อกจะถูกพูดคนอเมริกัน

ประชากรฟิลิปปินส์ 92 ล้านคน ไปทำงานต่างประเทศประมาณ 10 ล้านคน รายได้จากการทำงานต่างประเทศเป็นแหล่งของเงินตราต่างประเทศอันดับแรกและเป็นแหล่งสำคัญของรายได้ของครอบครัวฟิลิปปินส์ กล่าวได้ว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหัวใจสำคัญของความกินดีอยู่ดีของคนฟิลิปปินส์จำนวนมาก

ปัจจุบันฟิลิปปินส์กำลังมาแรงกว่าอินเดียในการเป็นฐาน CC ของบริษัทอเมริกัน อย่างไรก็ตาม กลางกระแส outsourcing นอกประเทศนี้ คนอเมริกันจำนวนไม่น้อยรู้สึกต่อต้านและไม่พอใจเพราะทำให้คนอเมริกันมีงานทำน้อยลง

บางบริษัทจึงจำเป็นต้องยอมจ้างคนอเมริกันบนดินแดนอเมริกาเป็นพนักงาน CC บ้าง ถึงแม้ว่าค่าจ้างหนึ่งคนจะเท่ากับจ้างคนฟิลิปปินส์ห้าคน และคนอินเดียหกคนก็ตาม

นับวัน CC ในฟิลิปปินส์จะขยายตัวมากขึ้นในยุค IT ปัจจุบันที่ค่าโทรศัพท์มีต้นทุนที่ลดต่ำลงมาก จนกระทั่งค่าโทรศัพท์ภายในประเทศข้ามรัฐของสหรัฐอเมริกาไม่ต่างจากค่าโทรศัพท์ข้ามประเทศไปอินเดียและฟิลิปปินส์

อย่างไรก็ดี อินเดียมีงาน outsourcing ด้านซอฟต์แวร์โปรแกรมอีกมากมายนอกเหนือจาก CC ในปีหนึ่งๆ อินเดียมีรายได้จากงาน outsourcing มากกว่าฟิลิปปินส์ถึง

10 เท่าตัว

ประเทศไทยเราไม่มีโอกาสเลยในการเป็น CC ของบริษัทต่างประเทศ เนื่องจากอุปสรรคเรื่องภาษาอังกฤษ เมื่อเทียบกับฟิลิปปินส์แล้วเรามีโอกาสมีระดับความเป็นนานาชาติสูงกว่าเรา ความสามารถด้านภาษา

เครื่องเคียงอาหารสมอง

หากต้นที่ราบสูงที่เบตมีสายน้ำสามสายสำคัญของเอเชียที่ถือกำเนิดขึ้นที่นั่นคือจิงสาหรือแยงซี หลานซางหรือแม่น้ำโขง และแม่น้ำแยงซีหรือแม่น้ำสาละวิน ต่างไหลเป็นสายน้ำใหญ่หล่อเลี้ยงผู้คนมากมาย ถ้าเทียบความยาวเมื่อนำแม่น้ำทั้งสามสาย คือ โขง สาละวิน แยงซี มาบวกรวมกันแล้ว คงจะเฉียดๆ 10,000 กิโลเมตร

แม่น้ำโขงมีต้นน้ำจริง ๆ อยู่บนภูเขาลัวฟู ส่วนหนึ่งของเทือกเขาหิมาลัยบนที่ราบสูงทิเบต เขตจังหวัดหยู่ชู่ มณฑลฉิงไห่ ประเทศจีน โดยมีแม่น้ำจูลูและแม่น้ำอาคุไหลมารวมกัน

ดังนั้น หากนับทิเบตบนเทือกเขาหิมาลัยเป็นประเทศแล้ว แม่น้ำโขงจะไหลผ่านถึง 7 ประเทศ คือ ทิเบต จีน พม่า ลาว ไทย กัมพูชา และไหลลงสู่ทะเลจีนใต้ที่สามเหลี่ยมปากแม่น้ำโขง ประเทศเวียดนาม รวมความยาวทั้งหมดกว่า 4,902 กิโลเมตร โดยมีความยาวเป็นอันดับ 10 ของโลก ทั้งนี้เฉพาะในประเทศจีนแม่น้ำโขงไหลผ่านเป็นระยะทางถึง 2,130 กิโลเมตร

แม่น้ำโขงมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป คือ ที่ราบสูงทิเบตเรียก “ตันจู” ที่แปลว่าแม่น้ำในหินผา จีน ลิบสอปันนาเรีย “หลานซาง” ล้านช้าง พม่า ไม่ทราบชื่อเรียกที่แน่ชัด แต่สันนิษฐานจากคนใกล้เคียง เชียงแสนเรียกน้ำโขงเหมือนกัน

ไทย-ลาว เรียกน้ำของ (คนอีสานและคนลาว) น้ำโขง (คนไทยทางภาคกลาง) กัมพูชาเรียก “ตนเลโขง ตนเลซอ” (ตนเลแปลว่าหนองบึง ตนเลสาปคือทะเลสาบเขมร) เวียดนามเรียก “เกาลอง” แปลว่ามังกรเก้ายาว ทั้งนี้ ตั้งแต่ได้กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชาลงไปแม่น้ำโขงเริ่มแยกเป็น 2 สาย และก่อนไหลลงสู่ทะเลจีนใต้แม่น้ำโขงแยกเป็น 9 สาย แม่น้ำโขงมีแม่น้ำสาขาสายสำคัญ เช่น น้ำอู น้ำคาน น้ำมึ น้ำเทิน เซโดน เซบั้งเหียน เซบั้งไฟ ฯลฯ ในประเทศลาว ส่วนในประเทศไทยมีน้ำเลย น้ำเหือง น้ำสงคราม น้ำมูน น้ำวี น้ำพอง น้ำก น้ำอึง เซบก เซบาย ฯลฯ

ประเทศกัมพูชามีเขากอง โตนเลสาบ นอกจากนี้ ยังมีแม่น้ำน้อยใหญ่ในประเทศเวียดนาม แม่น้ำโขงทำหน้าที่หล่อเลี้ยงผู้คนไม่ต่ำกว่า 100 ล้านคน ตลอดจนฟากฝั่งที่ไหลผ่าน ทั้งการประมง โดยเฉพาะการจับปลาทั้งในแม่น้ำโขง สามเหลี่ยมปากแม่น้ำโขง ตลอดจนแม่น้ำสาขาสำคัญ เช่น มูน ซี น้ำสงคราม เขากอง น้ำมึ

(จาก “จุลสารโขงสาละวิน” ฉบับกรกฎาคม-กันยายน 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร)

น้ำจิ้มอาหารสมอง :

หากไม่รู้ว่าคุณจะขับเรือเทียบท่าไหน สายลมก็ไม่เป็นประโยชน์สำหรับเขา

อังกฤษจะทำให้ได้ประโยชน์จากการเป็นประชาคมอาเซียน เพราะประชาชนสามารถสื่อสารกับเพื่อนในประเทศสมาชิกอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

การมีประชากรมากถึง 92 ล้านคน โดยประมาณร้อยละ 35 มีอายุ 14 ปี หรือต่ำกว่า ทำให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายเศรษฐกิจที่ผิดพลาดได้เลย ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยเช่นกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยรายจ่ายที่เกินความพอดีจนทำให้เกิดเงินเฟ้อ อาจทำให้ผู้คนจำนวนมากนับสิบๆ ล้านคนตกอยู่ในสภาวะลำบากยากแค้น

ตัวอย่างของการเป็น CC ของฟิลิปปินส์จนทำให้คนจำนวนกว่า 400,000 คน มีงานทำสร้างรายได้มหาศาลให้ประเทศ (พนักงานคนหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน) น่าจะเตือนใจให้คนไทยเราตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในบ้านเรา

ถ้าคนไทยเราจำนวนหนึ่งสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ใกล้เคียงกับเขาก็จะมี CC มาตั้งบ้าง แต่เมื่อหันไปดูรอบตัวแล้ว แม้แต่จำนวนพันในระดับค่าจ้างขนาดใกล้เคียงกันนี้ก็ยังไม่ได้เลย ●