

‘งาน OUTSOURCING ของอินเดีย’



**วารกรณ์
ลามโกเศศ**

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต VAKARN@DPU.AC.TH

Offshoring และ Outsourcing เป็นวิธีการของธุรกิจสมัยใหม่ในระดับโลกที่มีบทบาทสำคัญต่อประเทศกำลังพัฒนา เช่น อินเดีย และจีนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

Offshoring ในมิติของการค้าระหว่างประเทศ หมายถึง การเอาแรงงานต่างประเทศมาใช้แทนแรงงานในประเทศ ส่วน Outsourcing หมายถึง การโอนย้ายงานจากที่ถูกจ้างประจำทำอยู่ถูกจ้างไม่ประจำหรือถูกจ้างตามสัญญา

การเคลื่อนย้ายของงานจากภาคเอกชนในประเทศพัฒนาแล้วสู่หน่วยผลิตในพื้นที่ที่มีค่าจ้างต่ำกว่าไม่เพียงแต่จะช่วยประหยัดต้นทุนเป็นครั้งคราวเท่านั้น หากยังเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นภายใต้การแข่งขันทันทีประเทศต้นทุนต่ำ เช่น จีน และอินเดียยื่นให้

Offshoring เป็นเรื่องของพื้นที่ ส่วน Outsourcing เป็นเรื่องการผลิตโดยชนิดของแรงงาน Outsourcing อาจเกิดได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ หาก Outsourcing เป็นไปเพราะต้องการได้ประโยชน์จากการผลิตโดยแรงงานในต่างประเทศแทนที่จะเป็นคนในประเทศก็จะกลายเป็น Offshoring ไป

Offshoring เป็นทางโน้มสำคัญของบริษัทอเมริกัน เชื่อกันว่าก่อน ค.ศ.2015 บริษัทอเมริกันจะย้ายงานจำนวน 3.3 ล้าน ไปยังประเทศที่มีค่าจ้างต่ำกว่า โดยร้อยละ 80 ของจำนวนงานนี้จะอยู่ในภาคโทรคมนาคม และ IT

สำหรับยุโรปก็เช่นกัน เมื่อเร็ว ๆ นี้ UNCTAD ได้สำรวจ 500 บริษัทใหญ่ของยุโรป และพบว่า 4 ใน 10 ของบริษัทเหล่านี้ได้เริ่มการโยกย้ายงานเกี่ยวกับการบริการไปต่างประเทศแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่าเกือบ 4 ใน 10 โครงการไปเอเซีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งไปอินเดีย

ปัจจุบันเป็นช่วงบวมสุดของ Outsourcing ที่มาจากต่างประเทศ หรือที่มีชื่อทางการว่า Business Process Outsourcing(BPO) หรือเรียกอีกอย่างว่า Outsourcing นั้นแหละ BPO สร้างรายได้ให้อินเดียถึง 20 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2004

บริษัทระดับโลกใหญ่ๆ ได้ Outsource บางส่วนของงาน IT และงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ไปยังอินเดีย บริษัทเหล่านี้ได้แก่ GE, IBM, HSBC และ Unilever ฯลฯ อีกหลายบริษัทกำลังวางแผนจะทำเช่นเดียวกัน

Outsourcing สำคัญที่อินเดียได้รับคือ งาน Call centers ซึ่งมีมูลค่าร้อยละ 80 ของ Outsourcing ทั้งหมดที่อินเดียได้รับ งาน Call centers ดังกล่าวก็คือการให้บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ชี้แนะลูกค้า ฯลฯ ทางโทรศัพท์ของบริษัทใหญ่ๆ บนแผ่นดินสหรัฐอเมริกาซึ่งมีต้นทุนสูงมากดังนั้นบริษัทเหล่านี้จึงใช้ประโยชน์จากการที่ค่าโทรศัพท์มีราคาถูกมาก

Outsource งานลักษณะนี้ให้คนอินเดียทำแทน คนอินเดียนับแสนๆ คน ปัจจุบันทำหน้าที่พนักงาน Call centers อยู่ในอินเดียเพื่อให้บริการคนในสหรัฐอเมริกา(มีคนอินเดียรวม 1 ล้านคน จากแรงงาน 450 ล้านคนทั้งประเทศที่ถูกจ้างอยู่ในภาค IT ซึ่งรวมทั้ง Call centers และรับจ้างเขียนซอฟต์แวร์โปรแกรม)

ถึงแม้ BPO ของอินเดีย ซึ่งส่วนใหญ่คืองาน Call centers จะเติบโตประมาณร้อยละ 40 ในอีก 2-3 ปีข้างหน้า แต่เมฆดำก็ลอยห่มินอยู่ข้างหน้า เพราะมาร์จินของกำไรน้อยลงทุกที เนื่องจากมีคู่แข่งเช่น จีน ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ตัดราคาและกำลังแย่งส่วนแบ่งตลาด(ไอสแลนด์ก็เป็นอีกประเทศหนึ่งที่มี BPO ของ Call centers)

ผู้เชี่ยวชาญเชื่อว่า Outsourcing ในอินเดียในเรื่องงาน

บริการสามารถลดต้นทุนของบริษัทได้ถึงร้อยละ 60-80 เนื่องจากค่าจ้างต่ำมาก แต่ก็มีข้อได้เปรียบจริงๆ แล้วลดไปได้เพียงร้อยละ 30-40 เท่านั้น เนื่องจากมีต้นทุนแฝงอยู่มาก เช่น เกิดค่าใช้จ่ายอื่นเนื่องจากความจำเป็นในการบริหารจัดการเพิ่มเติม ค่าสื่อสารโทรคมนาคม ความเสี่ยงจากความไม่มั่นคงทางการเมือง ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านแรงงานสัมพันธ์ ฯลฯ

ในระดับโลกมีสัญญาณว่าตลาด BPO กำลังเปลี่ยนแปลงมูลค่าของงาน Call centers ของโลกกำลังลดลงจนเหลือเพียงร้อยละ 10 ของมูลค่า BPO ทั้งหมดในต่างประเทศ ภาคที่กำลังเติบโตของ Outsourcing คือ บัญชี การเงิน และงานค้นคว้าวิจัย ตลอดจนกิจกรรมการ(สำรวจ จัดเก็บข้อมูล ประมวลข้อมูล ประเมินผล)

หนทางที่ BPO กำลังเคลื่อนไปคือสิ่งที่เรียกว่า Higher-value-added Knowledge Processing นอกจากตัวอย่างดังกล่าวแล้วก็ได้แก่ การ Outsource งานวิจัยด้าน Biotech เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้ามประเทศ ฯลฯ เมือง Bangalore เป็นเมืองริเริ่ม BPO ด้าน IT ด้วยการรับจ้างเขียนซอฟต์แวร์โปรแกรม แต่ปัจจุบันเมืองอื่นๆ ในอินเดีย เช่น Chennai, Mangalore, Pune และ Mumbai กำลังเลียนแบบอย่างรวดเร็ว

เมืองอื่นๆ เช่น Gurgaon(ใกล้ New Delhi) และบางส่วนของฝั่งตะวันออกของรัฐ Orissa และ West Bengal ก็กำลังไล่ตามโดยหนีห่างจากงาน Call centers ที่เป็นงานให้มูลค่าเพิ่มที่ต่ำกว่างานค้นคว้าวิจัยหรือประดิษฐ์กรรม IT

อินเดียกำลังพยายามหนีจากงานที่มีมูลค่าเพิ่มต่ำ แต่ก็
เป็นไปได้ยากนักเพราะความเชี่ยวชาญของงาน Call cen-
ters แต่เมื่องาน Call centers กำลังจะลดในระดับโลกใน
อนาคตจึงถูกบีบบังคับทางอ้อมให้หันสู่งานอื่นที่มีมูลค่าเพิ่ม
สูงกว่า

Outsourcing นำเงินตราต่างประเทศเข้าอินเดียถึงร้อยละ
20 ของเงินตราต่างประเทศที่ไหลเข้าประเทศทั้งหมดในแต่ละ
ปี และกำลังจะเพิ่มเป็นร้อยละ 30 ภายในสองปีข้างหน้า ความ
สำเร็จของอินเดียในเรื่องงาน Outsourcing ก่อให้เกิดความ
เชื่อมั่นในตัวเองยิ่งขึ้น

และแพร่กระจายไปยังภาคเศรษฐกิจอื่นๆ ว่าคนอินเดียนั้น
สามารถเล่น "เกมในระดับโลก" ได้