

AEC in Focus

ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
พฤศจิกายน 2557

ฟิลิปปินส์...ก้าวขึ้นเป็นผู้ให้บริการ Business Process Outsourcing รายสำคัญของโลก

กิจการรับจ้างบริหารธุรกิจ (Business Process Outsourcing : BPO) ถือเป็นธุรกิจดาวเด่นของฟิลิปปินส์ เนื่องจากมีแนวโน้มเติบโตสูง และสร้างรายได้เข้าประเทศจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) และธุรกิจให้บริการออกแบบซอฟต์แวร์และไอที ล่าสุด บริษัทที่ปรึกษา Tholons จัดอันดับเมืองที่มีความโดดเด่นด้านธุรกิจ Outsourcing 100 อันดับแรกของโลกประจำปี 2557 (Tholons Top 100 Outsourcing Destinations Ranking) ปรากฏว่ามี 2 เมืองของฟิลิปปินส์ ได้แก่ กรุงมะนิลา (เมืองหลวงของฟิลิปปินส์) และเมืองเซบูติด 10 อันดับแรกของเมืองที่มีความโดดเด่นด้านธุรกิจ Outsourcing โดยกรุงมะนิลาอยู่ในอันดับ 2 (เลื่อนขึ้นมาจากอันดับ 3 ในปี 2556 แซงหน้าเมืองมุมไบของอินเดีย) รองจากเมืองบังคาลอร์ของอินเดีย ส่วนเมืองเซบูอยู่ในอันดับ 8 นอกจากนี้ ยังมีอีก 5 เมืองของฟิลิปปินส์ติด 100 อันดับแรก ได้แก่ Davao (อันดับ 69) Metro Laguna (อันดับ 82) Bacolod (อันดับ 93) Iloilo (อันดับ 95) และ Baguio (อันดับ 99) สำหรับประเทศไทยติดอันดับเพียงเมืองเดียว คือ กรุงเทพฯ (อันดับ 85)

ปัจจุบันธุรกิจ BPO ของฟิลิปปินส์เป็นที่นิยมอย่างมากในกลุ่มบริษัทผู้ว่าจ้างขนาดใหญ่หลายแห่งในสหรัฐฯ สหราชอาณาจักร และออสเตรเลีย ส่งผลให้ในปี 2556 ตลาดธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ขยายตัวถึงร้อยละ 17 จากปีก่อน ด้วยมูลค่า 15.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.2 ของ GDP ฟิลิปปินส์ และมีการจ้างงานในธุรกิจนี้เกือบ 1 ล้านคน โดยธุรกิจ Call Center มีสัดส่วนมากที่สุดราวร้อยละ 60 ของธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยราวร้อยละ 15 ต่อปี รองลงมา ได้แก่ การบริการ Back-Office & Shared Service (อาทิ การสรรหาพนักงาน การจ่ายเงินเดือนพนักงาน) มีสัดส่วนราวร้อยละ 19 ทั้งนี้ สมาคมรับจ้างบริหารระบบธุรกิจและไอทีในฟิลิปปินส์ (The IT and Business Process Association of the Philippines : IBPAP) ประมาณการมูลค่าตลาดของธุรกิจ BPO ในปี 2557 ไว้ที่ 18 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และคาดว่าภายในปี 2559 จะเพิ่มขึ้นเป็น 25 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ คิดเป็นร้อยละ 10 ของ GDP และมีการจ้างงานราว 4.5 ล้านคน

ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้ฟิลิปปินส์เป็นผู้ให้บริการ BPO รายสำคัญของโลก

➤ มีแรงงานจำนวนมากและส่วนใหญ่เป็นแรงงานมีคุณภาพ ปัจจุบันฟิลิปปินส์มีประชากรวัยทำงานราว 40 ล้านคน โดยในแต่ละปีมีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีราว 500,000 คน ซึ่งราวร้อยละ 30 มีคุณสมบัติพร้อมเข้าทำงานในธุรกิจ BPO อีกทั้งประชากรฟิลิปปินส์ราวร้อยละ 93 ของประชากรทั้งประเทศ สามารถอ่านออกเขียนได้ นอกจากนี้ ฟิลิปปินส์ยังมีแรงงานที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้จำนวนมากเป็นอันดับ 3 ของโลก รองจากสหรัฐฯ และสหราชอาณาจักร จึงทำให้ฟิลิปปินส์กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจ BPO แห่งใหม่ และก้าวแซงธุรกิจ Call Center ของอินเดียในแง่จำนวนพนักงานและมูลค่าตลาดได้สำเร็จ โดยในปี 2556 ฟิลิปปินส์สามารถชิงส่วนแบ่งตลาดใหม่ในธุรกิจ Call Center ของอินเดีย ได้มากกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากความได้เปรียบด้านแรงงานเป็นสำคัญ

➤ **แรงงานที่มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมีค่าจ้างอยู่ในระดับต่ำเป็นอันดับ 2** ของโลก รองจากอินเดีย ขณะที่ให้บริการที่มีคุณภาพมากกว่า โดยเฉพาะสำเนียงที่ฟังง่ายกว่าชาวอินเดีย ทำให้ฟิลิปปินส์เป็นศูนย์กลาง Call Center ที่สำคัญของโลก ประกอบกับค่าจ้างพนักงาน Call Center ในฟิลิปปินส์ต่ำเพียง 1 ใน 6 ของค่าจ้างพนักงานดังกล่าวในสหรัฐฯ ส่งผลให้บรรดาบริษัทยักษ์ใหญ่ในสหรัฐฯ ตลอดจนสหราชอาณาจักร และออสเตรเลีย อาทิ AT&T, JPMorgan Chase, HSBC, Expedia, Citigroup, HP และ Oracle หันมา Outsource ศูนย์ Call Center ในฟิลิปปินส์เพื่อลดค่าใช้จ่าย และสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน โดยพนักงาน Call Center ในฟิลิปปินส์พร้อมให้บริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับลูกค้าจากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งมีช่วงเวลาในการติดต่อแตกต่างกัน เช่น การทำงานในฟิลิปปินส์ตอนกลางวันเป็นช่วงเวลากลางคืนในสหรัฐฯ

➤ **รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพิเศษ** ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจของฟิลิปปินส์ปี 2554-2559 กำหนดให้ธุรกิจ BPO เป็น 1 ใน 10 ธุรกิจที่มีศักยภาพสูง และเป็นธุรกิจที่รัฐบาลสนับสนุนเป็นลำดับต้นๆ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากรและการออกมาตรการสนับสนุนการขยายธุรกิจ BPO ไปสู่เมืองต่างๆ ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนถึง 187 แห่ง จากเขตเศรษฐกิจทั้งหมด 289 แห่ง คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 64.6 ของจำนวนเขตเศรษฐกิจพิเศษทั้งหมดของฟิลิปปินส์ โดยนักลงทุนที่เข้าไปลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีและค่าธรรมเนียม อาทิ ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลตามประเภทของโครงการ ได้แก่ โครงการนำร่องได้รับยกเว้น 6 ปี โครงการที่ไม่ใช่โครงการนำร่อง 4 ปี และโครงการลงทุนเพื่อขยายงาน 3 ปี โดยหลังจากช่วงเวลาที่ได้รับการยกเว้นภาษี จะเสียภาษีในอัตราร้อยละ 5 ของรายได้ นอกจากนี้ ยังได้รับยกเว้นภาษีนำเข้าวัตถุดิบ เครื่องจักรและชิ้นส่วนต่างๆ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้ท่าเรือในการส่งออก ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับการซื้อสินค้าท้องถิ่น ยกเว้นภาษี/ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้รัฐบาลท้องถิ่นในการขอใบอนุญาตต่างๆ และ ยกเว้นภาษีหัก ณ ที่จ่าย

แม้ว่าธุรกิจ BPO ของฟิลิปปินส์มีปัจจัยสนับสนุนหลายประการ แต่ธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตสูงเช่นนี้ อาจก่อให้เกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานได้ในอนาคต นอกจากนี้ การที่ฟิลิปปินส์ไม่มีกฎหมายคุ้มครองเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะเป็นอันตรายต่อข้อมูลของลูกค้าที่ต้องปกปิดเป็นความลับ ประกอบกับผลกระทบจากกฎหมายคุ้มครองธุรกิจ Call Center ในสหรัฐฯ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคชาวอเมริกัน เช่น บริษัทที่ย้ายฐาน Call Center ไปนอกสหรัฐฯ จะถูกตัดสิทธิต่างๆ เช่น เงินให้เปล่าจากรัฐบาล เป็นต้น จะส่งผลกระทบต่อการจัดสินใจเข้ามาใช้บริการ BPO ในฟิลิปปินส์

โอกาสของผู้ประกอบการไทย

ผู้ประกอบการไทยอาจหาโอกาสเข้าสู่ตลาดโดยการสมัครร่วมงานสัมมนาหรือการประชุมเกี่ยวกับธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ ซึ่งจะมีบริษัท BPO ของฟิลิปปินส์เข้าร่วมจำนวนมาก เพื่อศึกษาช่องทางการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องตามห่วงโซ่การผลิต อาทิ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ประกอบการไทยมีความเชี่ยวชาญ สำหรับใช้ในธุรกิจ Call Center ในฟิลิปปินส์ รวมถึงศึกษาวิธีการดำเนินธุรกิจจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง นอกจากนี้ การเติบโตของธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ ยังส่งผลให้การก่อสร้างอาคารสำนักงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน จึงเป็นโอกาสของผู้ประกอบการไทยในการเข้าไปดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และขยายตลาดประเภทวัสดุก่อสร้างและเครื่องจักร สำหรับธุรกิจ BPO ของไทยในปัจจุบันยังมีจำนวนไม่มากนัก และเห็นให้บริการ Outsourcing

ให้แก่กลุ่มลูกค้าทั่วไปในต่างประเทศ ซึ่งต่างจากอินเดียและฟิลิปปินส์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ยังมีการเข้าไปลงทุนติดตั้งระบบและบริการครบวงจรในต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สปป.ลาว และกัมพูชา

Disclaimer : ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และการเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจเท่านั้น โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำข้อมูลนี้ไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด