

## รายงานพิเศษประจำเดือนตุลาคม 2558

### เรื่อง ธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์



#### BPO คืออะไร

Business Process Outsourcing หรือ BPO หมายถึง การมอบระบบงาน หรือบริการภายในองค์กร ออกไปให้บุคคลที่สามทำงานรับผิดชอบแทน ซึ่งค่าใช้จ่ายจะประหยัดกว่า อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญในต้วงานนั้นๆ ซึ่งประเภทของธุรกิจ BPO มีหลายหลาย อาทิ ศูนย์ Call Center ธุรกิจเกี่ยวกับการเงินและบัญชี บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทตรวจสอบคุณภาพ บริษัทที่เป็น Sub-contract บริษัททางด้านพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น

ขอบข่ายธุรกิจของการรับจ้างบริหารระบบธุรกิจ หรือ BPO แยกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เป็นกิจกรรมด้านโลจิสติกส์เป็นส่วน ใหญ่ เช่น การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง การขนส่ง เป็นต้น องค์กรมักจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญเข้ามารับช่วง Logistics ในลักษณะการจ้างช่วง หรือ Sub-Contract
2. การปฏิบัติการ (Operations) เช่น การวิจัยและพัฒนา การผลิต การตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น
3. การบริหารงานสนับสนุนภายในองค์กร (Business Administration) เช่น งานการเงินและบัญชี การ พัฒนาบุคลากร การเบิกจ่ายต่างๆ เป็นต้น ซึ่งนับเป็นการ Outsourcing มากที่สุดในส่วนงานลักษณะนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นการ Outsourcing ในลักษณะข้ามชาติ (Offshore)
4. การบริการลูกค้า (Sales, Marketing and Customer Care) เช่น การขาย การตลาด ลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น โดยมัก Outsourcing ในรูปของศูนย์ Call Center และ Contact Center

ทั้งนี้ ธุรกิจ BPO ส่วนใหญ่ในฟิลิปปินส์จะอยู่ในรูปการบริหารงานสนับสนุนภายในองค์กรและการบริการลูกค้าเป็นหลัก

#### สาเหตุการขยายตัวของธุรกิจ BPO

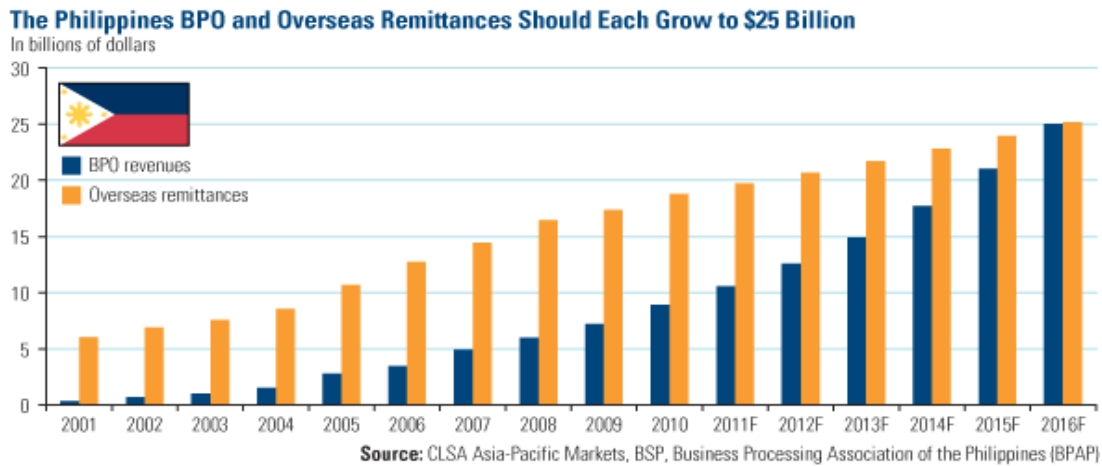
เนื่องจากอัตราเติบโตของบริษัทในปัจจุบันมีมากขึ้น ดังนั้น การจัดการรอบบริหารให้กระชับเพื่อ ประสิทธิภาพโดยรวม จึงจำเป็นต้องลด/ตัดระบบงานที่มีความสำคัญน้อยออกไป และสำหรับการดำเนินงานใน

บางกระบวนการที่มีความยุ่งยาก ก็ไม่จำเป็นต้องจัดการด้วยตัวเอง แต่ควรจะใช้บริการธุรกิจ BPO แทน ซึ่งจะช่วยทำให้บริษัทฯ ไม่ต้องลงทุนในการวางระบบเครือข่ายซึ่งมีต้นทุนสูง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาซ่อมแซม ไม่ต้องจ้างพนักงานเพิ่ม ไม่ต้องขยายพื้นที่สำนักงาน และยังทำให้ผู้บริหารสามารถทุ่มเทเวลาไปกับงานหลัก/ภารกิจสำคัญได้เต็มที่ อย่างเช่น การยกระดับคุณภาพของสินค้าและการให้บริการขององค์กร

นอกจากนี้ ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรสามารถใช้บริการจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญได้จากทั่วโลก การใช้บริการของอุตสาหกรรม BPO ยังมีความยืดหยุ่น เนื่องจากหากผู้รับจ้างมีผลงานไม่ตรงตามเป้าหมาย บริษัทผู้จ้างก็สามารถเปลี่ยนไปจ้างรายอื่นๆ ได้

สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทในอุตสาหกรรม BPO มีกำไรอย่างมาก คือ การรับจ้างบริหารจัดการให้กับหลายกิจการ ซึ่งเป็นหลักการประหยัดจากขนาด (Economies of scale: EOS) กล่าวคือ การผลิตสินค้าหรือให้บริการลูกค้าจำนวนมาก จะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง ทำให้ธุรกิจดังกล่าวขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ ทั่วโลก รวมถึงในฟิลิปปินส์ซึ่งมีความได้เปรียบด้านแรงงานที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษจำนวนมาก

### แนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์



แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ของธุรกิจ BPO และการส่งเงินกลับประเทศ

แผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นว่า แต่เดิมรายได้หลักของประเทศฟิลิปปินส์ คือ การส่งเงินกลับประเทศของแรงงานฟิลิปปินส์ที่ทำงานในต่างประเทศ ซึ่งในช่วง 15 ปีที่แล้ว รายได้จากการส่งเงินกลับประเทศและรายได้จากธุรกิจ BPO ยังมีช่องว่างที่แตกต่างกันมาก แต่หากพิจารณาถึงพัฒนาการทางด้านรายได้ของธุรกิจ BPO นับตั้งแต่ปี 2544 จนถึงปัจจุบัน จะพบว่ามีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและเห็นได้ชัดเจน เมื่อเทียบกับการส่งเงินกลับประเทศ

ของแรงงานฟิลิปปินส์ ทั้งนี้ มีการคาดการณ์ว่าในปี 2559 รายได้ของอุตสาหกรรม BPO จะมีระดับใกล้เคียงกับ รายได้จาก การส่งเงินกลับประเทศของแรงงานฟิลิปปินส์ในต่างประเทศ ซึ่งอยู่ที่ 25,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

เมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่งอย่างอินเดียแล้ว ถือได้ว่าการเจริญเติบโตของธุรกิจ BPO ของฟิลิปปินส์มี แนวโน้มที่จะแซงหน้าอินเดีย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าแรงงานฟิลิปปินส์เข้าใจภาษา/สำนวนของชาวต่างชาติและ สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติ (โดยเฉพาะชาวอเมริกัน) ได้ดีกว่าแรงงานอินเดีย

### **ตัวอย่างรายชื่อบริษัทต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในอุตสาหกรรม BPO ในฟิลิปปินส์**

- Accenture Inc.
- 24/7 Customer Philippines Inc.
- Telephilippines Inc.
- Hewlett-Packard AP (Hong Kong) Ltd.
- Teletech Offshore Investments B.V.
- Sitel Philippines Corp
- IBM Business Services Inc.
- Coca-Cola Far East Ltd.
- Shell Shared Services (Asia) B.V.
- Deutsche Knowledge Services Pte. Ltd.
- Telus International Philippines Inc.
- IBM Solutions Delivery Inc.
- Emerson Electric (Asia) Ltd.
- Chevron Holdings Inc.
- StarTek Philippines Inc.
- Genpact Services LLC
- West Contact Services Inc.
- Sykes Marketing Services Inc.
- Lexmark Research & Development Corp.
- Convergys Philippines Services Corp.
- JPMorgan Chase Bank N.A
- Sutherland Global Services Philippines Inc.
- Aegis PeopleSupport Inc.
- HSBC Electronic Data Processing
- Sykes Asia Inc.
- Citigroup Business Process Solutions Pte. Ltd.
- Cognizant Technology Solutions Philippines Inc.
- Thomson Reuters Corp. Pte. Ltd.
- ExlService Philippines Inc.
- Luen Thai Macao Commercial Offshore Co. Ltd.
- VXI Global Holdings B.V. Philippines
- Stream International Global Services Philippines Inc.
- Maersk Global Service Centres (Philippines) Ltd.
- IBM Daksh Business Process Services Philippines Inc.
- TeleTech Customer Care Management Philippines Inc.
- Hinduja Global Solutions Ltd.
- Manulife Data Services Inc.
- ANZ Global Services and Operations Manila Inc.

## ผลกระทบด้านบวกจากอุตสาหกรรม BPO

### ด้านการบริโภค



แผนภูมิที่ 2 แสดงอัตราการใช้จ่ายของคนฟิลิปปินส์

จากอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยปีละกว่าร้อยละ 20 ของธุรกิจ BPO ทำให้ตัวเลขผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศสูงขึ้น และส่งผลให้เงินหมุนเวียนภายในประเทศก็สูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ อัตราการใช้จ่าย การซื้อขาย การค้า การลงทุน ก็มีมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยจากปี 2555 - 2558 พบว่าการใช้จ่ายของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นจาก 1.1 ล้านล้านเปโซ เป็น 1.3 ล้านล้านเปโซ และยังมีแนวโน้มจะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสาเหตุหนึ่งของการใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภคที่มากขึ้น ก็เนื่องมาจากรายได้ของอุตสาหกรรม BPO นั้นเอง

### ด้านการลงทุน

ผลการสำรวจของบริษัทที่ปรึกษา Tholons พบว่า เมืองมะนิลาได้ขยับเลื่อนอันดับขึ้นมาอยู่ที่ 2 แทนเมืองมุมไบของอินเดีย ในฐานะเมืองที่ได้รับความนิยมจากต่างชาติในการใช้บริการ Outsource นอกจากนี้ รัฐบาลฟิลิปปินส์ยังมีการสนับสนุนอุตสาหกรรม BPO อย่างจริงจังด้วย และจากการที่รัฐบาลฟิลิปปินส์ให้การสนับสนุน และส่งเสริมผู้ประกอบการในธุรกิจ BPO ก็ส่งผลให้บริษัทยักษ์ใหญ่ ทั้งในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และออสเตรเลีย เช่น AT&T, JPMorgan Chase, Expedia, Citibank, HP, Oracle เป็นต้น หันมาใช้บริการ Business Process Outsourcing ในฟิลิปปินส์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งทำให้การลงทุนในฟิลิปปินส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## การว่างงาน



แผนภูมิที่ 3 แสดงอัตราการว่างงานที่ลดลงของประชาชนชาวฟิลิปปินส์

จากการที่อุตสาหกรรม BPO มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ทั้งทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ ส่งผลให้อัตราการว่างงานของประเทศลดลงตามลำดับ

ทั้งนี้ มีการคาดการณ์ว่า ในปี 2559 ฟิลิปปินส์จะมีรายได้จากรธุรกิจ BPO คิดเป็นมูลค่ากว่า 15 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และจะก่อให้เกิดการจ้างงานมากกว่า 1 ล้านตำแหน่ง ในทางกลับกันการเติบโตอย่างรวดเร็วนี้ทำให้เกิดปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงาน และยังมีความท้าทายในเรื่องอัตราการหมุนเวียนของพนักงานที่ค่อนข้างสูง แต่ฟิลิปปินส์ก็กำลังเร่งสร้างแรงงานเพื่อป้อนเข้าสู่ธุรกิจนี้อย่างต่อเนื่อง

## โอกาสของธุรกิจไทยกับการเติบโตของธุรกิจ BPO

### พฤติกรรมผู้บริโภคของพนักงาน BPO

จากการที่พนักงาน BPO มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น นอกจากการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าจำเป็นแล้ว พวกเขาก็มีความสามารถในการใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าไลฟ์สไตล์มากขึ้นด้วย จึงทำให้สินค้าประเภทเทคโนโลยี อย่างเช่น โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่นิยมของกลุ่มพนักงาน BPO ในขณะนี้ ซึ่งจะเป็นโอกาสในการเจาะตลาดลูกค้ากลุ่มนี้ด้วยช่องทางการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์/พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจ BPO ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยพนักงาน BPO นิยมบริโภคอาหารที่สะดวกและรวดเร็ว อย่างเช่น อาหารสำเร็จรูปและน้ำอัดลม ตลอดจนซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อความสะอาดร่างกายและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสุขอนามัยมากขึ้น

นอกจากนี้ ก็ยังนิยมอาหารประเภท Fastfood และซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (เช่น ร้าน FamilyMart จากญี่ปุ่น, ร้าน Alfamart จากอินโดนีเซีย เป็นต้น) ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่า ในกรุงมะนิลา จะมีร้านอาหาร Fastfood และร้านสะดวกซื้ออยู่ทั่วทุกมุมอาคาร/ถนน

จำนวนร้านค้าเสื้อผ้าแฟชั่น อุปกรณ์ตกแต่ง และผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ที่เปิดกิจการในบริเวณใกล้เคียงกับ ศูนย์กลางของธุรกิจ BPO มีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงาน BPO บางกลุ่มก็นิยมและใช้จ่ายไปกับเรื่องผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางและใส่ใจสุขภาพมากขึ้น โดยหันมาบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย เช่น นม น้ำผลไม้ อาหาร ออร์แกนิก เป็นต้น

### โอกาสของผู้ประกอบการไทย

ธุรกิจ BPO เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้ประเทศฟิลิปปินส์เกิดการพัฒนาย่างรวดเร็วในระยะหลัง ซึ่งทำให้ พฤติกรรมการบริโภคและพฤติกรรมการใช้จ่ายของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ นั้น ส่งผลด้าน บวกต่อการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ

เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม บวกกับโลกาภิวัตน์และยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าที่ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการนำเข้าสินค้าจาก ต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสที่ดีของสินค้าไทยในการเข้ามาเจาะตลาดฟิลิปปินส์อย่างจริงจัง ตัวอย่างเช่น สินค้าด้านความงาม/ผลิตภัณฑ์ดูแลตนเอง (อาทิ ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง สบู่ ผลิตภัณฑ์รักษาผิว ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เป็นต้น) ซึ่งเป็นสินค้าไทยที่มีความโดดเด่นอยู่แล้ว

นอกจากสินค้าด้านความงามและการดูแลตนเองแล้ว ผู้ประกอบการไทยยังสามารถขยายการลงทุนไปยัง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน/การก่อสร้าง โดยการก่อสร้างอาคารสำนักงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรม ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งโอกาสของผู้ประกอบการไทยที่จะเข้าไปมีส่วนใน ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจก่อสร้าง/ขยายตลาดวัสดุก่อสร้างและเครื่องจักรในฟิลิปปินส์

จะเห็นได้ว่า การเติบโตของอุตสาหกรรม BPO ในฟิลิปปินส์ ทำให้ผู้ประกอบการไทยในหลายกลุ่ม อุตสาหกรรมมีโอกาสที่จะเจาะตลาดฟิลิปปินส์ได้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการไทยที่มีความประสงค์จะเข้ามา ติดต่อเจรจาการค้าหรือดำเนินธุรกิจในฟิลิปปินส์ มีข้อสอบถามประการใด ท่านสามารถติดต่อมายังสำนักงาน ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงมะนิลา เพื่อขอข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมได้ที่ <aecphilthai@gmail.com>

-----  
สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรุงมะนิลา

9 ตุลาคม 2558