

อุตสาหกรรม BPO สร้างงานใหม่ถึง 1.7 ล้านงานในฟิลิปปินส์



นาย Jack Madrid ประธานสมาคมไอทีและการจัดการกระบวนการทางธุรกิจแห่งฟิลิปปินส์ (The IT and Business Process Association: IBPAP) เปิดเผยว่าอุตสาหกรรมไอทีและกระบวนการจัดการทางธุรกิจกำลังบรรลุเป้าหมายในการสร้างงาน 1.7 ล้านตำแหน่งภายในสิ้นปี 2566 โดยในช่วงหลายปีที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 จนถึงปี 2566 อุตสาหกรรมกำลังดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และ ในสถานการณ์ความเป็นจริง อุตสาหกรรมสามารถเติบโตเกินกว่าอุตสาหกรรมทั่วโลกเล็กน้อย ทั้งนี้ อุตสาหกรรมเริ่มต้นการจ้างงานพนักงานในปี 2566 ด้วยจำนวน 1.57 ล้านคน และขณะนี้กำลังแตะจำนวน 1.7 ล้านคน ภายในสิ้นปี 2566 ซึ่งเป็นไปตามแผนงานเป้าหมาย (Roadmap) ปี 2571 โดยแผนงานอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (IT-BPM) ปี 2571 ที่เผยแพร่โดยสมาคม IBPAP ได้กำหนดเป้าหมายสำหรับระดับจำนวนพนักงานและการเติบโตของรายได้ ซึ่งสมาคมฯ คาดหวังที่จะสร้างงานให้ได้ 2.5 ล้านตำแหน่งภายในสิ้นปี 2571

ประธานสมาคม IBPAP กล่าวเพิ่มเติมว่า ได้สังเกตเห็นถึงช่องว่างด้านความสามารถในอุตสาหกรรม Business Process Outsourcing (BPO) ที่ทำให้ไม่สามารถจ้างงานเพิ่มได้ตามที่คาดไว้ โดยการจัดหาพนักงานที่พร้อมจ้างงานนั้นมีจำกัดและการจัดหาผู้มีความทักษะที่จำเป็นยากขึ้น ทั้งนี้ ปัจจุบันการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรตรงกับงาน (Job requirement) ของอุตสาหกรรมมีความต้องการมากขึ้น และหลากหลายมากขึ้น ไม่ใช่เพียงการโทรด้วยเสียงเพื่อบริการลูกค้าแบบมิติเดียวอีกต่อไป โดยอุตสาหกรรมได้แตกแขนงออกเป็นบริการทางการเงิน บริการด้านการดูแลสุขภาพ และอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry) และอย่าคิดว่าอุตสาหกรรม IT-BPM เป็นเพียงการรับสายโทรศัพท์ซ้ำๆ เท่านั้น ขณะนี้อุตสาหกรรม IT-BPM ได้เติบโตเกินกว่านั้นแล้ว ดังนั้น ทักษะของพนักงานและผู้สำเร็จการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จะมีความซับซ้อนมากขึ้น นอกเหนือจากทักษะพื้นฐาน เช่น ความเข้าใจ การสื่อสาร และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นต้น ทั้งนี้ ประธานสมาคม IBPAP กล่าวว่าเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ

ควรระบุประเภทของทักษะที่จำเป็นสำหรับอุตสาหกรรม และอ้างอิงความจำเป็นในการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ โดยภาครัฐสามารถใช้กองทุนการศึกษาบางส่วนที่จำเป็นเร่งด่วนเพื่อแก้ไขช่องว่างการจัดหาผู้มีความสามารถ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงหลักสูตรสำหรับผู้หางานในอนาคตให้ตรงตามข้อกำหนดงานที่ซับซ้อนมากขึ้น

ที่มา: หนังสือพิมพ์ Business World

บทวิเคราะห์และข้อคิดเห็น

● อุตสาหกรรม BPO นับเป็นอุตสาหกรรมดาวเด่นของฟิลิปปินส์ที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยฟิลิปปินส์ประสบความสำเร็จอย่างมากในการพัฒนาอุตสาหกรรม BPO ให้กลายเป็น Hub ของโลก และสามารถสร้างรายได้จำนวนมหาศาลในแต่ละปี ด้วยข้อได้เปรียบจากแรงงานที่มีศักยภาพและมีทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีตรงกับความต้องการของตลาด ประกอบกับค่าจ้างแรงงานค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ รวมทั้ง รัฐบาลฟิลิปปินส์มีการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรม BPO อย่างจริงจัง ส่งผลให้บริษัทขนาดใหญ่ต่างชาติ เช่น สหรัฐฯ ออสเตรเลีย อังกฤษ เป็นต้น สนใจและนิยมจ้างงานธุรกิจ BPO ในฟิลิปปินส์ โดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์หรือ Call Center ส่งผลให้เกิดการจ้างงานและรายได้มหาศาลแก่ประเทศฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมามีผลทำให้การเติบโตของอุตสาหกรรม BPO ในฟิลิปปินส์ ต้องสะดุดลง และได้รับผลกระทบอย่างหนักไม่แพ้อุตสาหกรรมอื่นๆ โดยบริษัทต่างชาติบางรายต้องยกเลิกกิจการหรือย้ายฐานการจ้างงานไปยังประเทศอื่นๆ แทน แต่ปัจจุบันมีการกลับมาจ้างงานของบริษัท Outsourcing ของมากขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรม BPO ในฟิลิปปินส์กลับมาขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ฟิลิปปินส์ยังคงเป็นหนึ่งในประเทศจุดหมายปลายทางสำหรับบริษัทต่างชาติในการจ้างงานของอุตสาหกรรม BPO อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของชาวฟิลิปปินส์อาจไม่ได้เป็นข้อได้เปรียบอีกต่อไป เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก โดยบริษัทผู้ว่าจ้างมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรมากขึ้นและหลากหลายมากขึ้นด้วย ดังนั้น อุตสาหกรรม BPO ของฟิลิปปินส์จำเป็นต้องปรับตัวและสร้างความได้เปรียบจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ผนวกเข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้มากขึ้น ทั้งนี้ การเติบโตของอุตสาหกรรม BPO ของฟิลิปปินส์ ช่วยทำให้เศรษฐกิจของฟิลิปปินส์เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการจ้างงานและชาวฟิลิปปินส์มีรายได้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงยังช่วยส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องอื่นๆ ด้วย ซึ่งช่วยสร้างโอกาสต่อการส่งออกสินค้าต่างๆ ของไทยไปยังฟิลิปปินส์เพื่อรองรับการความต้องการของตลาดที่มีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมะนิลา

6 ตุลาคม 2566

นโยบายภาครัฐ

เศรษฐกิจการลงทุน

แนวโน้มการตลาด

รายงานสินค้าและบริการ