

จับกระแส : IT Outsourcing

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ วันศุกร์ที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2552

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เราคงได้ยินคำว่า Outsourcing กันบ่อยๆ เพราะกระแสในปัจจุบันขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่เป็นจำนวนมาก หันมานิยมใช้ Outsource กันมากขึ้นตามลำดับ คำว่า Outsourcing หมายถึง การว่าจ้างบริษัทภายนอกที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญให้มาทำงานให้ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งจบกระบวนการ วิศวกรรมการของ Outsource มีมานานกว่าทศวรรษแล้ว ตั้งแต่งานการโรง, การรักษาความปลอดภัย, พิธีกรรมทางศาสนา, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านทรัพยากรมนุษย์, ด้านการอำนวยความสะดวก, ซื่อขายบ้าน, วิศวกรรมการตลาด, บัญชี, งานรับโทรศัพท์ (Call Center), งานรับจ้างผลิต และงานจัดจำหน่ายสินค้า เป็นต้น งาน Outsource ส่วนใหญ่มักเป็นงานโครงการ (Project) บริษัทอาจทำการออกแบบผลิตภัณฑ์สินค้าขึ้นมา หลังจากนั้นก็ว่าจ้างบริษัทภายนอกให้ทำการผลิตสินค้าให้ตามองค์ประกอบ มีทั้งการผลิตชิ้นส่วน จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการผลิตสินค้า เหตุผลหลักที่องค์กรธุรกิจนิยมใช้ Outsourcing คือ (1). เพื่อประหยัดงบประมาณ, (2). เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น, (3). เพื่อลดเวลาในการทำการตลาด, (4). เพื่อแก้ปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน, (5). เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง, (6). เพื่อสร้างความแข็งแกร่งด้านสมรรถนะการทำงาน, และที่สำคัญที่สุด (7). เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (www.it21.com)

หันมามองดูประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจและการทหารอย่างสหรัฐอเมริกาบ้าง คำว่า Outsourcing ได้กลายเป็นนโยบายที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในช่วงระหว่างการรณรงค์เลือกตั้งชิงตำแหน่งประธานาธิบดีในปี ค.ศ. 2004 นโยบายเรื่อง Outsourcing เป็นเรื่องที่สืบเนื่องอันถูกนำมาได้เคียงกันเป็นประเด็นหลักที่มีผลกระทบต่อแรงงานภายในประเทศ John Kerry ผู้ทำชิงตำแหน่งประธานาธิบดีจากพรรคเดโมแครต แสดงความคิดเห็นว่า บริษัท Outsource ภายในประเทศ หรือต่างประเทศกันแน่ ที่มีความพยายามหลีกเลี่ยงการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐในปี ค.ศ. 2004 เขาเรียกร้องให้บริษัทต่างๆ อย่างเช่น บริษัท Benedict Arnold Corporation ให้ช่วยทำการประเมินผลงานของบริษัท Outsourcing โดยประเมินจากทัศนคติของชาวอเมริกันที่ทำงานอยู่ทั้งกับบริษัทภายในประเทศและต่างประเทศ จากผลสำรวจของบริษัท Zogby International ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2004 พบว่า ชาวอเมริกันถึง 72% เชื่อว่า บริษัท Outsourcing จากต่างชาติได้สร้างความเสียหายให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ชาวอเมริกันอีก 62% เชื่อว่า รัฐบาลของสหรัฐอเมริกาต้องออกกฎหมายห้ามไม่ให้บริษัทภายในประเทศส่งมอบหมายงานไปให้บริษัท Outsourcing ต่างชาติทำ ซึ่งวิธีการทำเช่นนี้ จะทำให้รัฐมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น (<http://en.wikipedia.org>)



สำหรับ IT Outsourcing นั้นก็กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ซึ่งได้แก่ (1). งานพัฒนาเว็บไซต์, (2). งานด้านพัฒนาซอฟต์แวร์และการบำรุงรักษา, (3). งานด้านการจัดทำเนื้อหา (Contents), (4). งานด้านการจัดการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์, (5). งานด้านการจัดการด้านเครือข่ายไร้พรมแดน, (6). งานด้านการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ, (7) งานที่ปรึกษา และการปรับระบบ (Reengineering)

คราวนี้ลองมาจับกระแสพิจารณาดูงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ในส่วนของการพัฒนาซอฟต์แวร์ ตลอดจนถึงการบำรุงดูแลรักษาระบบกันบ้าง ที่ได้รับการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลายในช่วง 4-5 ปีมานี้คือบริษัทของอินเดียที่มีศูนย์กลางการปฏิบัติงานอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และอังกฤษ บริษัทเป็นจำนวนมากที่นิยมจ้างบริษัท Outsourcing ของประเทศอินเดีย เพราะค่าแรงถูก ภาษาอังกฤษดี และได้รับการยอมรับตามมาตรฐานโลก (World Class) ถ้าคิดค่าจ้างคนอินเดียเป็นชั่วโมงก็ชั่วโมงละ \$35 แต่ถ้าจ้างคนบริษัทของอเมริกาต้องจ่ายชั่วโมงละ \$200 ดอลลาร์สหรัฐ บริษัท Outsourcing ของประเทศอินเดียมีการเจริญเติบโตมากขึ้นเป็นลำดับ โดยมีรายได้จากโปรแกรมเมอร์ที่ส่งออกไปรับจ้างทำงานให้กับบริษัทต่างประเทศ โดยในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาสามารถทำรายได้ตั้งแต่ \$150 ล้านดอลลาร์ ไปจนกระทั่งถึง \$4 พันล้านดอลลาร์ คิดเป็น 10.5% ของรายได้จากการส่งสินค้าออกไปขายต่างประเทศ ทำให้ประเทศอินเดียติดอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศที่มีรายได้จากงาน IT Outsourcing ซึ่งประเทศคู่แข่งอื่นๆ เหล่านี้ ได้แก่ ไอร์แลนด์, จีน, ฟิลิปปินส์ และอิสราเอล ผลจากการแข่งขันการพัฒนาซอฟต์แวร์ Olympic ของสถาบันวิศวกรรมซอฟต์แวร์ของสหรัฐอเมริกา มีบริษัทได้รับรางวัลทั้งหมด 23 บริษัท และสุดยอด 15 บริษัทในจำนวนนั้นเป็นบริษัทของอินเดีย ซึ่งได้แก่ บริษัท Infosys, NIIT and Wipro เป็นต้น (Jack D. Callon : 1996) ความสำเร็จของประเทศอินเดีย เกิดจากสมรรถนะ (Competency) ซึ่คือความสามารถของคนหรือทรัพยากรอันทรงคุณค่าที่สุดขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากทางด้านวิศวกรรมซอฟต์แวร์ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และวิศวกรรมศาสตร์ เปรียบเทียบรายงานประจำปีของผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ในแต่ละปี มีสถิติที่น่าสนใจมากดังนี้ คือ อันดับ 1 ประเทศจีน ผลิตบัณฑิตด้านนี้ได้ปีละ 351,537 คน, อันดับ 2 คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลิตบัณฑิตได้ปีละ 137,437 คน และอันดับ 3 คือประเทศอินเดีย ผลิตบัณฑิตได้ปีละ 112,000 คน กล่าวถึงในประเทศไทย นายสติเว่น กัลยามิตร นายกสมาคมไอทีเอชเอชเอชหรือไอทีไอ กล่าวไว้ว่า ประเทศไทยมีจุดเด่นคือค่าแรงที่ถือว่าถูก ทำให้ต้นทุนต่ำ ขณะที่ประเทศที่ค่าแรงถูกกว่าไทย และน่าจะเป็นคู่แข่งสำคัญก็มีแค่ประเทศอินเดียเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สมาคมฯ กำหนดเป้าหมายการจัดตั้งไว้ปี พ.ศ. 2556 หรือภายใน 5 ปี ประเทศไทยจะต้องเป็นศูนย์กลางด้านไอทีเอชเอชเอชเอช อันดับสามให้ได้ (<http://technology.thaiza.com>) สำหรับตัวอย่างบริษัท IT Outsourcing ของประเทศไทย ที่มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับมาก เช่น Man Power, Customer Engineering เป็นต้น

คู่แข่งที่น่ากลัวที่สุดของประเทศอินเดียในขณะนี้ คือ ประเทศจีน เมื่อวัดกันด้วยหลักการ 3 ข้อใหญ่ๆ คือ (1). ความรู้การศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดี, (2). อัตราค่าจ้างต่ำ, และ (3). ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษดี จะเห็นได้ว่าในส่วนข้อ 1 และข้อ 2 ประเทศจีนสามารถทำได้แล้ว เหลือเพียงแต่ข้อ 3 คือ ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษดี เท่านั้น ที่ประเทศจีนยังเสียเปรียบและเป็นรอง เพราะประเทศอินเดีย เคยเป็นเมืองขึ้นของอังกฤษ และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ จึงทำให้คนอินเดียเก่งภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่วนของชุดคำสั่งในการเขียนโปรแกรมส่วนใหญ่มักเป็นภาษาอังกฤษล้วน จึงทำให้คนอินเดียสามารถเข้าใจความหมายของส่วนของชุดคำสั่งของโปรแกรมได้

เป็นอย่างดี และงานอีกอย่างหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้กับคนที่เก่งภาษาอังกฤษ คือ งาน Call Center ทำให้บริษัท Outsourcing ของประเทศอินเดีย และฟิลิปปินส์ ได้ส่วนแบ่งจากตรงนี้ไปเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามทาง ประเทศจีนก็บอกว่า ประเทศจีนต้องปรับปรุงพัฒนาการทางด้านภาษาอังกฤษให้ได้ภายใน 10 ปีข้างหน้า ยิ่ง ประเทศจีนได้เป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬา Olympic 2008 ที่ผ่านมานี้ด้วยแล้ว ทำให้จีนได้โอกาสอันดีที่จะ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นได้อย่างรวดเร็วตามเป้าหมายได้.

