

## เอาต์ซอร์สในอินเดียถึงจุดอิมตัว

เขียนโดย ชาบรีนา ซิดดีคไคว, บิสสิเนสวีค นิวยอร์ก

แม้ในปัจจุบัน อินเดียจะเป็นตลาดเอาต์ซอร์สที่ร้อนแรง ไม่ว่าจะเป็บบังกอลอร์หรือมุมไบ แต่มีการคาดการณ์ว่าตลาดนี้อาจซบเซาในไม่ช้า คุณเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย



### เห็นด้วย: เอาต์ซอร์สไม่ได้หอมหวานอย่างที่คิด

ตลอดสิบปีที่ผ่านมา อินเดียได้สถาปนาตัวเองในฐานะศูนย์กลางธุรกิจเอาต์ซอร์สและบริการ การมีแรงงานต้นทุนต่ำแต่ในขณะเดียวกันก็เป็บบไปด้วยความสามารถทำให้บริษัทที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี ในท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงระดับโลกของอินเดีย อย่างอินโฟซิส, ทาทา คอนซัลแทนซี เซอร์วิสเซส และไอโพร จัดจ้างแรงงานชาวอินเดียนับหมื่นอัตราให้กับลูกค้าบริษัทข้ามชาติยักษ์ใหญ่ ทั้งแบงก์ออฟอเมริกาไมโครซอฟท์ และอีริคสัน

แต่จากการศึกษาซึ่งจัดทำโดยฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวนกล่าวว่า ตลาดเอาต์ซอร์สของอินเดียได้ถึงจุดอิมตัวเสียแล้ว และมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้:

ปัญหาค่าเงินรูปี ตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา เงินรูปีแข็งค่าขึ้น 8.4% และมีอัตราแลกเปลี่ยนอยู่ที่ 41.14 รูปีต่อเหรียญสหรัฐ ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุดในรอบ 9 ปี การแข็งค่าขึ้นของเงินรูปีเป็นการบีบบังคับกำไรของธุรกิจเอาต์ซอร์สให้น้อยลงไปทุกที เมื่อเดือนเมษายน 2007 ผลกระทบนี้ได้ทำให้ผลกำไรลดลงไป 2.5%

ต้นทุนการผลิต (ไม่) มีประสิทธิภาพ บริษัททั้งหลายมองว่า อินเดียคือแหล่งการผลิตที่ช่วยประหยัดต้นทุนได้เป็นอย่างดี แต่แล้วการที่ค่าจ้างถีบตัวขึ้น 15-25% ต่อปีทำให้อินเดียไม่สามารถประกาศก้องได้อีกต่อไปว่า อินเดียเป็นแหล่งที่มีค่าแรงถูกที่สุด คู่แข่งอย่างประเทศจีนเสนออัตราค่าบริการที่ถูกลงกว่า และในเวลาเดียวกันบริษัทอย่างอินโฟซิสต้องดิ้นรนจ้างงานนอกประเทศ เพราะค่าแรงชาวอินเดียด้วยกันเริ่มแพงเกินไป

โครงสร้างพื้นฐานยุคโบราณ แม้เศรษฐกิจของอินเดียยังเฟื่องฟูอย่างต่อเนื่อง แต่พวกเขาจะรักษาสถาภาพะเช่นนี้ได้อีกนานแค่ไหน หากกิจการไอทียังต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับระบบไฟฉุกเฉิน เพราะไฟดับเป็นประจำอยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน และบัณฑิตสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษากว่า 300,000 คนต่อปีก็อาจจะยังไม่มีความเพียงพอที่จะพัฒนาระบบโครงสร้าง

พื้นฐานให้ทันสมัยและการเติบโตของอุตสาหกรรมได้ (ไม่ต้องพูดถึงสำเนียงแปร่งๆ อย่าง ดอค สมิท ซึ่งต้นสายจากสหรัฐฯ ยังฟังแล้วไม่เข้าใจ)

ถ้าคุณคิดว่า ฝ่ายเทคนิคกำลังโอนสายคุณไปให้เจ้าหน้าที่ในบังกลอร์ ลองคิดดูอีกครั้ง ในตอนนี้ดูเหมือนว่า ศูนย์กลางธุรกิจเอาต์ซอร์สและบริการของอินเดียจะตกอยู่ในความเสี่ยงระยะยาวมากกว่า และไม่แน่ว่า ปลายสายของคุณ อาจจะถูกโยกย้ายไปอยู่ที่อื่นก็ได้

### คัดค้าน: ยังโตได้อีก

เขียนโดย ราฟีก ดอสซานิ จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด และมาร์ติน เคนนี จากมหาวิทยาลัยแห่งแคลิฟอร์เนีย เดวิส

แม้ก่อนหน้านี้ข่าวการย้ายฐานการผลิตจากอินเดียจะมีอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพูดถึงความเหมาะสมของการตั้งศูนย์ และผลกระทบต่อทางด้านการเงินแล้ว (ทั้งของผู้ประกอบการอินเดียและลูกค้าชาวอเมริกัน) อินเดียยังคงเป็นแหล่งที่ดีสำหรับการทำเอาต์ซอร์ส ประการที่หนึ่ง เพราะในบังกลอร์ ค่าจ้างวิศวกรจบใหม่ทั้งที่รวมสวัสดิการอื่นๆ แล้วยังอยู่ที่เพียง 8,000 เหรียญต่อคนเท่านั้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายวิศวกรระดับ “คุณภาพแบบกูเกิ้ล” ซึ่งเป็นอัตราที่กูเกิ้ลใช้จัดจ้างอัตราเดียวกันทั่วโลก จะมีมูลค่า 30,000 เหรียญ (กูเกิ้ลก็ให้สิทธิพนักงานไปทำงานที่ซิลิคอน แวลลีย์ได้เช่นกัน หากว่าพวกเขาต้องการ) อัตราค่าจ้างของอินเดียยังถูกกว่าในสหรัฐฯ มาก และคาดว่าจะรักษาระดับนี้ต่อไปอีกอย่างน้อยสิบปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป้าหมายที่สูงลิบเรื่องจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาของผู้กำหนดนโยบายของอินเดียบรรลุผลเป็นจริงขึ้นมา

แน่นอนว่า การทำงานระยะทางไกลย่อมมีปัญหายุ่งยาก การทำงานในเครือข่ายระดับโลกนั้นมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการทำงานแค่ในระดับท้องถิ่น ประเด็นเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาก็สำคัญไม่แพ้กัน แต่การมีฐานการผลิตในต่างแดนได้ผ่านการทดสอบและความพยายามมามากเพียงพอแล้ว และบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ก็ให้ค้ำประกันในเรื่องนี้อย่างดี

ภายในปี 2010 บริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่อย่างไอบีเอ็ม จะมีพนักงานมากที่สุดอยู่ในอินเดีย ปัจจุบันจะเป็นการสร้างความสำเร็จให้แก่หลายๆ เมืองในอินเดีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบังกลอร์

บริษัทเหล่านี้ได้ยกย่องให้ฐานการผลิตในอินเดียเป็นศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไปกว่าเพียงการประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องสงสัยเลยว่า แม้แต่บริษัทเทคโนโลยีขนาดเล็กจากซิลิคอน แวลลีย์ ที่ต้องเผชิญกับทุนตั้งต้นราคาแพงในการย้ายฐานการผลิตมายังอินเดีย แต่บริษัทเหล่านั้นก็ยังเลือกที่จะลงทุนในอินเดีย สำหรับบางบริษัทแล้วการผลิตในอินเดียมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของพวกเขา ไม่ว่าจะบริษัทอินฟินิรา และเฮลโลซอฟต์ ซึ่งหากพวกเขาต้องการถอนทัพ นั้นหมายถึงการต้องปรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจขนาดใหญ่เลยทีเดียว

การแข่งขันของเงินรูปีและค่าแรงที่เพิ่มสูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจย้ายฐานการผลิตในต่างแดน อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ผลิตผลิตภัณฑ์และบริการที่ซับซ้อน เช่น ซีเอส อินโฟซิสและไอบีเอ็ม ซึ่งก็ถูกบีบด้วยภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นเช่นกัน แต่ในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา พวกเขาสามารถทำกำไรเพิ่มสูงขึ้นถึง 35% ต่อปี และสามารถทำกำไรส่วนต่างได้มากกว่า 20% ผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับย่อมชดเชยต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นได้อย่างไร้กังวล

แม้ว่าระบบเศรษฐกิจของอินเดียจะถึงจุดที่เติบโตเต็มที่แล้ว แต่การสร้างฐานการผลิตในอินเดียยังไม่ถึงจุดอิ่มตัวอย่างแน่นอน