

อาหารสมอง
ฟิลิปปินส์แย่งชิง Call Center

วีรกร ตรีเศศ

ในปัจจุบันลูกค้าโทรศัพท์ของตัวหรือได้ถามข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน บริการท่องเที่ยว ตอบคำถามให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ ในดินแดนอเมริกามีโอกาสสูงมากที่ผู้บริโภคมิได้พบกับปลายทางในประเทศเดียวกัน หากพบกับพนักงานตอบรับโทรศัพท์ (Call Center (CC)) ที่อยู่ในอินเดีย ธุรกิจ CC ในอินเดียรุ่งเรืองมานานพอควร แต่ปัจจุบันฟิลิปปินส์กำลังเป็นดาวรุ่งดวงใหม่

จำนวนพนักงาน CC ในอินเดียมีอยู่ประมาณ 350,000 คน ในปัจจุบันพูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงอังกฤษ-อินเดีย โดยให้บริการลูกค้า 24 ชั่วโมง ด้วยต้นทุนต่อคนที่ต่ำกว่าพนักงาน CC ในอเมริกาประมาณ 6 เท่า ธุรกิจนี้รุ่งเรืองในอินเดียมากกว่า 10 ปีแล้ว อย่างไรก็ตามปีนี้ฟิลิปปินส์จะแซงหน้าด้วยพนักงาน CC ที่มีจำนวนทั้งหมดถึง 400,000 กว่าคน โดยธุรกิจนี้เพิ่งมีมาประมาณ 5 ปีเท่านั้นเอง

เหตุที่บริษัทอเมริกันเลือกอินเดียเป็นฐานของ CC ก็เพราะมีประชาชนที่พูดภาษาอังกฤษได้เป็นจำนวนมากและด้วยต้นทุนที่ต่ำมาก ใครที่คุ้นเคยกับสำเนียงอังกฤษ-อินเดียคงรู้ว่าฟังยากแค่ไหน พนักงานจึงถูกฝึกหัดอย่างหนักให้พูดสำเนียงอเมริกันแต่ก็ทำได้สำเร็จในระดับหนึ่งเท่านั้น และลูกค้าอเมริกันก็พอใจในระดับเดียวกันเช่นกัน

อุปสรรคอันหนึ่งก็คือวัฒนธรรม คนอินเดียขึ้นชอบคริกเก็ต ไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมอเมริกัน และสำนวนอังกฤษ-อเมริกัน ไม่ดูรายการทีวีอเมริกัน ไม่บ้าคลั่งวัฒนธรรมอเมริกัน ซึ่งการพูดจาชี้แจงให้คนอเมริกันเข้าใจนั้น อธิพิลของวัฒนธรรมมีบทบาทมาก การจะเข้าใจภาษาใดได้ลึกซึ้งนั้นจำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้น

ด้วย ผมจำได้เรื่องหนึ่งนานมาแล้ว “ใต้ ตามทาง” หรือท่านเสฐียรพงษ์ วรรณปก เล่าว่าในพระไตรปิฎกภาษาไทยนั้นบทแปลตอนหนึ่งกล่าวถึงพระพุทธองค์ทรงพบมานพน้อยแล้วถามว่าทางนี้เป็นเส้นทางไปเมือง.....(ผมจำชื่อเมืองไม่ได้) ใช่หรือไม่ มานพน้อยก็ส่ายหน้าว่าไม่ใช่

แต่พระพุทธรูปองค์ก็ยังคงเสด็จไปทางเส้นทางนั้นอยู่ดี คำอธิบายของอาจารย์ก็ต้องแปลว่าใช่เส้นทางนั้น บทแปลตอนนี้ผิดเนื่องจากไม่เข้าใจวัฒนธรรมคนอินเดีย ที่ส่ายหน้าแปลว่าใช่ คนที่มีเพื่อนอินเดียใหม่ ๆ คงงงเวลาเขาบอกว่าเฮส แต่ก็ส่ายหน้า ซึ่งการส่ายหน้าของเขาก็ไม่เหมือนการส่ายหน้าทั่วไป (หากเป็นลักษณะของการลนลานไปมา) คนที่ไม่คุ้นเคยมักเข้าใจว่าเป็นการปฏิเสธ

ด้วยเหตุผลทางวัฒนธรรมและสำเนียงอังกฤษ-อินเดียที่ไม่คุ้นหูคนอเมริกัน ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา CC ของบริษัทอเมริกันจึงผุดขึ้นในฟิลิปปินส์ราวดอกเห็ด พนักงาน CC พุ่งขึ้นไปถึงกว่า 400,000 คน

คนฟิลิปปินส์นั้นมีความผูกพันกับคนอเมริกันเป็นพิเศษ ชอบเบสบอลล์ กินแฮมเบอร์เกอร์ ดูทีวีอเมริกัน พูดสำเนียงอเมริกัน ชื่นชอบวัฒนธรรมอเมริกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก ๆ เรียนภาษาอังกฤษตั้งแต่ประถมหนึ่งด้วยครูที่มีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ดังนั้นฟิลิปปินส์จึงถูกเลือกเป็นฐานของ CC โดยธรรมชาติ และประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

คนฟิลิปปินส์ชอบล้อเลียนว่าประเทศเขาอยู่ใต้อิทธิพลสเปน 250 ปี และดิสเนย์แลนด์ 50 ปี (ครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ฟิลิปปินส์อยู่ในการ “ดูแล” ของสหรัฐอเมริกา) การคุ้นเคยวัฒนธรรมอเมริกัน และภาษาอังกฤษสโตร์อเมริกันสำเนียงตากาล็อกจะถูกหูคนอเมริกัน

ประชากรฟิลิปปินส์ 92 ล้านคน ไปทำงานต่างประเทศประมาณ 10 ล้านคน รายได้จากการทำงานต่างประเทศเป็นแหล่งของเงินตราต่างประเทศอันดับแรกและเป็นแหล่งสำคัญของรายได้ของครอบครัวฟิลิปปินส์ กล่าวได้ว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหัวใจสำคัญของความกินดีอยู่ดีของคนฟิลิปปินส์จำนวนมาก

ปัจจุบันฟิลิปปินส์กำลังมาแรงกว่าอินเดียในการเป็นฐาน CC ของบริษัทอเมริกัน อย่างไรก็ตามกลางกระแส outsourcing นอกประเทศนี้ คนอเมริกันจำนวนไม่น้อยรู้สึกต่อต้านและไม่พอใจเพราะทำให้คนอเมริกันมีงานทำน้อยลง บางบริษัทจึงจำเป็นต้องยอมจ้างคนอเมริกันบนดินแดนอเมริกาเป็นพนักงาน CC บ้าง ถึงแม้ว่าค่าจ้างหนึ่งคนจะเท่ากับจ้างคนฟิลิปปินส์ห้าคน และคนอินเดียหกคน ก็ตาม

นับวัน CC ในฟิลิปปินส์จะขยายตัวมากขึ้นในยุค IT ปัจจุบันที่ค่าโทรศัพท์มีต้นทุนที่ลดต่ำลงมาก จนกระทั่งค่าโทรศัพท์ภายในประเทศข้ามรัฐของสหรัฐอเมริกาไม่ต่างจากค่าโทรศัพท์ข้ามประเทศไปอินเดียและฟิลิปปินส์ อย่างไรก็ตามอินเดียมีงาน outsourcing ด้านซอฟต์แวร์โปรแกรมอีกมากมายนอกเหนือจาก CC ในปีหนึ่ง ๆ อินเดียมีรายได้จากงาน outsourcing มากกว่าฟิลิปปินส์ถึง 10 เท่าตัว

ประเทศไทยเราไม่มีโอกาสเลยในการเป็น CC ของบริษัทต่างประเทศ เนื่องจากอุปสรรคเรื่องภาษาอังกฤษ เมื่อเทียบกับฟิลิปปินส์แล้วเรามีโอกาสมีระดับความเป็นนานาชาติสูงกว่าเรา ความสามารถด้านภาษาอังกฤษจะทำให้ได้ประโยชน์จากการเป็นประชาคมอาเซียน เพราะประชาชนสามารถสื่อสารกับเพื่อนในประเทศสมาชิกอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

การมีประชากรมากถึง 92 ล้านคน โดยประมาณร้อยละ 35 มีอายุ 14 ปี หรือต่ำกว่า ทำให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายเศรษฐกิจที่ผิดพลาดได้เลย ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยเช่น กระตุ้นเศรษฐกิจด้วยรายจ่ายที่เกินความพอดีจนทำให้เกิดเงินเฟ้อ อาจทำให้ผู้คนจำนวนมากนับสิบ ๆ ล้านคนตกอยู่ในสภาวะลำบากยากแค้น

ตัวอย่างของการเป็น CC ของฟิลิปปินส์จนทำให้คนจำนวนกว่า 400,000 คน มีงานทำ สร้างรายได้มหาศาลให้ประเทศ (พนักงานคนหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน) น่าจะเตือนใจให้คนไทยเราตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในบ้านเรา

ถ้าคนไทยเราจำนวนหนึ่งสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ใกล้เคียงกับเขาก็คงจะมี CC มาตั้งบ้าง แต่เมื่อหันไปดูรอบตัวแล้ว แม้แต่จำนวนพันในระดับค่าจ้างขนาดใกล้เคียงกันนี้ก็ยังไม่ได้เลย

เครื่องเคียงอาหารสมอง

จากต้นที่ราบสูงทิเบต มีสายน้ำสามสายสำคัญของเอเชียที่ถือกำเนิดขึ้นที่นั่นคือ จิงสาหรือแยงซี หลานซางหรือแม่น้ำโขง และนู่เจียงหรือแม่น้ำสาละวิน ต่างไหลเป็นสายน้ำใหญ่หล่อเลี้ยงผู้คนมากมาย ถ้าเทียบความยาวเมื่อนำแม่น้ำทั้งสามสาย คือ โขงสาละวิน แยงซี มาบวกรวมกันแล้ว คงจะเฉียด ๆ 10,000 กิโลเมตร

แม่น้ำโขงมีต้นน้ำจริง ๆ อยู่บนภูเขาจัมพู ส่วนหนึ่งของเทือกเขาหิมาลัยบนที่ราบสูงทิเบต เขตจังหวัดหยู่ชู่ มณฑลชิงไห่ ประเทศจีน โดยมีแม่น้ำจากุและแม่น้ำอาคุไหลมารวมกัน

ดังนั้นหากนับทิเบตบนเทือกเขาหิมาลัยเป็นประเทศแล้ว แม่น้ำโขงจะไหลผ่านถึง 7 ประเทศ คือ ทิเบต จีน พม่า ลาว ไทย กัมพูชา และไหลลงสู่ทะเลจีนใต้ที่สามเหลี่ยมปากแม่น้ำโขง ประเทศเวียดนาม รวมความยาวทั้งหมดกว่า 4,902 กิโลเมตร โดยมีความยาวเป็นอันดับ 10 ของโลก ทั้งนี้เฉพาะในประเทศจีนแม่น้ำโขงไหลผ่านเป็นระยะทางถึง 2,130 เมตร

แม่น้ำโขงมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป คือ ที่ราบสูงทิเบตเรียก “ตันจู” ที่แปลว่าแม่น้ำใน หินผา จีน ลิบสองปันนาเรียก “หลานซาง” ล้านช้าง พม่า ไม่ทราบชื่อเรียกที่แน่ชัด แต่สันนิษฐานจากคนใกล้ ๆ เชียงแสนเรียกน้ำโขงเหมือนกัน ไทย-ลาว เรียกน้ำโขง (คนอีสานและคนลาว) น้ำโขง (คนไทยทางภาคกลาง) กัมพูชาเรียก “ตนเลโขง ตนเลของ” (ตนเล แปลว่าหนองบึง ตนเลสาปคือทะเลสาบเขมร) เวียดนามเรียก “เกาลอง” แปลว่ามังกร ก้าวสาย ทั้งนี้ตั้งแต่ได้กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชาลงไปแม่น้ำโขงเริ่มแยกเป็น 2 สาย และก่อนไหลลงสู่ทะเลจีนใต้แม่น้ำโขงแยกเป็น 9 สาย แม่น้ำโขงมีแม่น้ำสาขาสายสำคัญ เช่น น้ำอู น้ำคาน น้ำงึม น้ำเทิน เซโดน เซบั้งเหียน เซบั้งไฟ ฯลฯ ในประเทศลาว ส่วนในประเทศไทยมีน้ำเลย น้ำเหือง น้ำสงคราม น้ำมูน น้ำวี น้ำพอง น้ำกก น้ำอิง เซบก เซบาย ฯลฯ ประเทศกัมพูชามีเขากอง โตนเลสาป นอกจากนี้ยังมีแม่น้ำน้อยใหญ่ในประเทศเวียดนาม

แม่น้ำโขงทำหน้าที่หล่อเลี้ยงผู้คนไม่ต่ำกว่า 100 ล้านคน ตลอดสองฟากฝั่งที่ไหลผ่าน ทั้งการประมง โดยเฉพาะการจับปลาทั้งในแม่น้ำโขง สามเหลี่ยมปากแม่น้ำโตนเลสาป ตลอดจนแม่น้ำสาขาสำคัญ เช่น มูน ซี น้ำสงคราม เขากอง น้ำงึม

(จาก “จุลสารโขงสาละวิน” ฉบับกรกฎาคม-กันยายน 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร)



น้ำจืดอาหารสมอง

หากไม่รู้ว่าตนเองจะขับเรือเทียบท่าไหน สายลมก็ไม่มีประโยชน์สำหรับเขา

