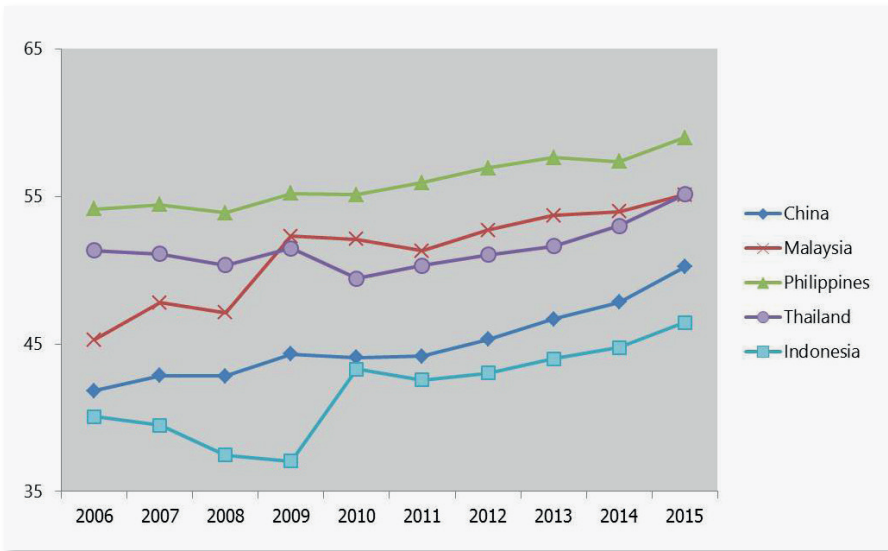


ผลิตภาพของธุรกิจบริการ ในประเทศไทย

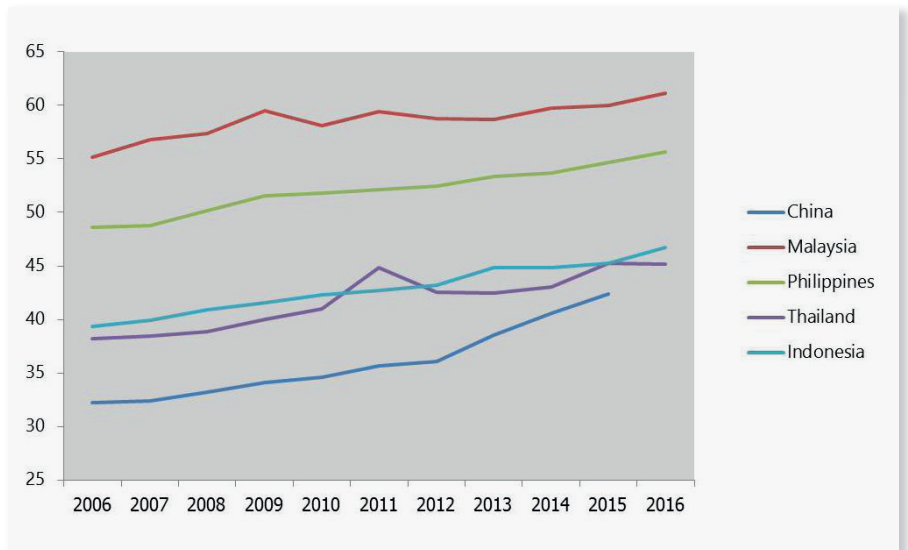


ปัจจุบันภาคบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว ภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อการจ้างงานและการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ จะมีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP สูงกว่าร้อยละ 70 และสัดส่วนการจ้างงานในภาคบริการอยู่ในระดับสูงและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเทศไทย ภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจเช่นกัน โดยในปี 2015 ภาคบริการมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 55 ของ GDP (ภาพที่ 1) และมีการจ้างงานในภาคดังกล่าวกว่าร้อยละ 45 ของการจ้างงานรวม (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 1 Services value added (% of GDP)

ที่มา: World bank

อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าแนวโน้มสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP ของไทยยังทรงตัวอยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 จึงยังไม่สามารถเทียบเคียงกับประเทศที่พัฒนาแล้วที่ใช้ภาคบริการเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของระบบเศรษฐกิจได้ นอกจากนี้ กลุ่มประเทศที่มีระดับเศรษฐกิจใกล้เคียงกับไทย เช่น จีน มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย ยังสามารถเพิ่มสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP ได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการจ้างงานในภาคบริการในทุกประเทศยกเว้นจีน ยังมีสัดส่วนสูงกว่าไทยมาโดยตลอด (ภาพที่ 2)

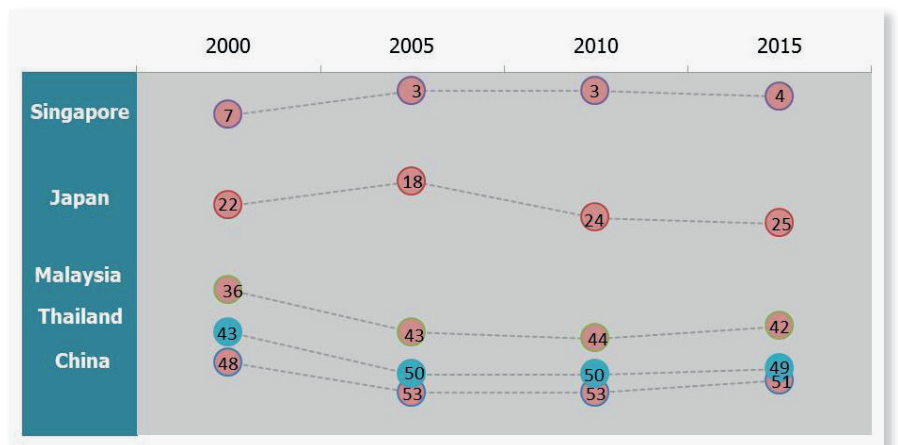


ภาพที่ 2 Employment by sector — Services

ที่มา: IMD WORLD COMPETITIVENESS

จีนเร่งเพิ่มผลิตภาพภาคบริการ ขณะที่ไทยยังรักษาอัตราการเติบโตของผลิตภาพในภาคบริการ

จากการจัดอันดับของ IMD ในปี 2015 ไทยมีผลิตภาพในภาคบริการ (Productivity in Services) อยู่ในอันดับ 49 แม้ว่าจะดีขึ้นมาหนึ่งอันดับ แต่อันดับก็ยังห่างจากประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างสิงคโปร์ และญี่ปุ่นมาก นอกจากนี้ จีนก็เร่งยกระดับประสิทธิภาพในภาคบริการ เพื่อเพิ่มอันดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการให้สูงขึ้นด้วย โดยในปี 2015 จีนอยู่ในอันดับที่ 51 ซึ่งห่างจากไทยเพียงแค่สองอันดับเท่านั้น (ภาพที่ 3)

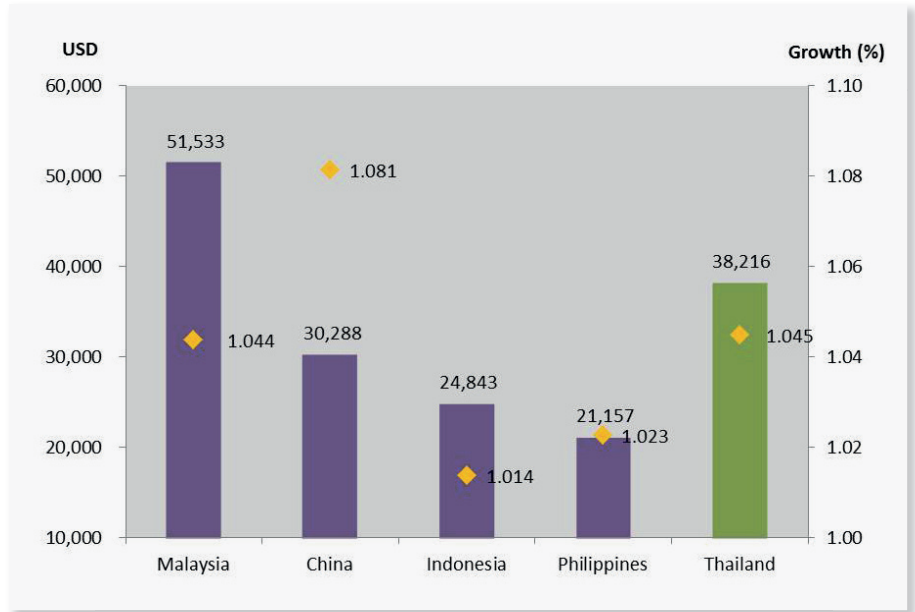


ภาพที่ 3 Productivity in Services (PPP) Ranking

ที่มา: IMD WORLD COMPETITIVENESS

หากมองในเชิงผลิตภาพในภาคบริการ (Productivity in Services) ซึ่งเป็นการเทียบสัดส่วน GDP ต่อ การจ้างงานในภาคบริการ พบว่าไทยมีระดับผลิตภาพที่ดีกว่าจีน ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย แต่ก็ยังไม่สามารถเทียบชั้นกับมาเลเซียได้ (ภาพที่ 4)

เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเติบโตของผลิตภาพในภาคบริการ ประเทศจีนมีอัตราการเติบโตสูงสุด โดยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจีน ฉบับที่ 12 (ปี ค.ศ. 2011 - 2015) จีนได้ตั้งเป้าหมายที่จะเพิ่มสัดส่วนมูลค่าของภาคบริการต่อ GDP ให้มีสัดส่วนร้อยละ 47 นอกจากนี้ยังได้ตั้งเป้าหมายระยะยาวที่จะเพิ่มสัดส่วนมูลค่าของภาคบริการให้มีสัดส่วนถึงร้อยละ 65 ของ GDP¹ ภายในปี 2050 สะท้อนให้เห็นว่าจีนให้ความสำคัญกับภาคบริการอย่างมาก และในช่วงที่ผ่านมาธุรกิจบริการของจีนก็มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเมืองใหญ่



ภาพที่ 4 ผลิตภาพในภาคบริการ (Productivity in Services (PPP)) และอัตราการเติบโต ในปี 2015

ที่มา: IMD WORLD COMPETITIVENESS

ผลิตภาพในกลุ่มธุรกิจบริการของไทยมีแนวโน้มลดลง

ในปี 2017 สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภาพเชิงเปรียบเทียบสำหรับธุรกิจทั้งในภาคการผลิตและภาคบริการ โดยใช้ข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งในการวิเคราะห์ผลิตภาพในภาคบริการของไทย เป็นการนำเสนอข้อมูลของภาคบริการเฉพาะกลุ่มธุรกิจการเงิน และกลุ่มธุรกิจบริการเท่านั้น โดยกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้แก่ เงินทุนหลักทรัพย์ ธนาคาร ประกันภัยและประกันชีวิต กลุ่มธุรกิจบริการ ได้แก่ ท่องเที่ยว การแพทย์ ขนส่งและโลจิสติกส์ สื่อและสิ่งพิมพ์ และพาณิชย์

สำหรับการวัดผลิตภาพในภาคบริการ ในปี 2015 กลุ่มธุรกิจบริการมีระดับผลิตรวมและผลิตภาพทุนที่สูงกว่ากลุ่มธุรกิจการเงิน สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธุรกิจบริการมีการ

บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านสินทรัพย์ ทำให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจได้ แต่หากมองแนวโน้มในช่วงปี 2013-2015 จะเห็นว่าตัวชี้วัดทั้งสองของกลุ่มนี้มีแนวโน้มลดลง ซึ่งเป็นสัญญาณที่ไม่ดีนัก อีกทั้งในด้านของผลิตภาพค่าจ้างและมูลค่าเพิ่มต่อยอดขาย ซึ่งเป็นตัววัดที่บ่งบอกถึงศักยภาพของแรงงาน และความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มจากยอดขาย กลับพบว่ากลุ่มธุรกิจการเงินสามารถทำได้ดีกว่า และมีแนวโน้มสูงขึ้น (ตารางที่ 1) ดังนั้นกลุ่มธุรกิจบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของพนักงาน เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นงานที่ขับเคลื่อนด้วยคนเป็นหลัก ดังนั้นศักยภาพของแรงงานจึงมีความสำคัญ หากคนทำงานได้ดีก็จะส่งผลให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างมั่นคง

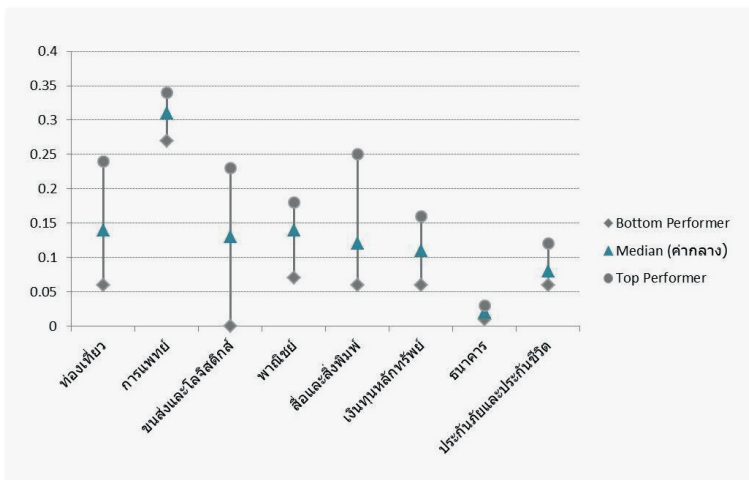
¹ <http://www.thaibizchina.com>

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดผลิตภาพภาคบริการของไทยในปี 2015

ตัวชี้วัด	ธุรกิจการเงิน		ธุรกิจบริการ	
	ค่า	แนวโน้ม	ค่า	แนวโน้ม
ผลิตภาพรวม	0.08		0.16	
ผลิตภาพค่าจ้างแรงงาน	2.24		1.43	
ผลิตภาพทุน	0.08		0.19	
มูลค่าเพิ่มต่อยอดขาย	0.36		0.25	

ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ช่วยยกระดับผลิตภาพของกลุ่มธุรกิจ



ภาพที่ 5 ระดับผลิตภาพรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

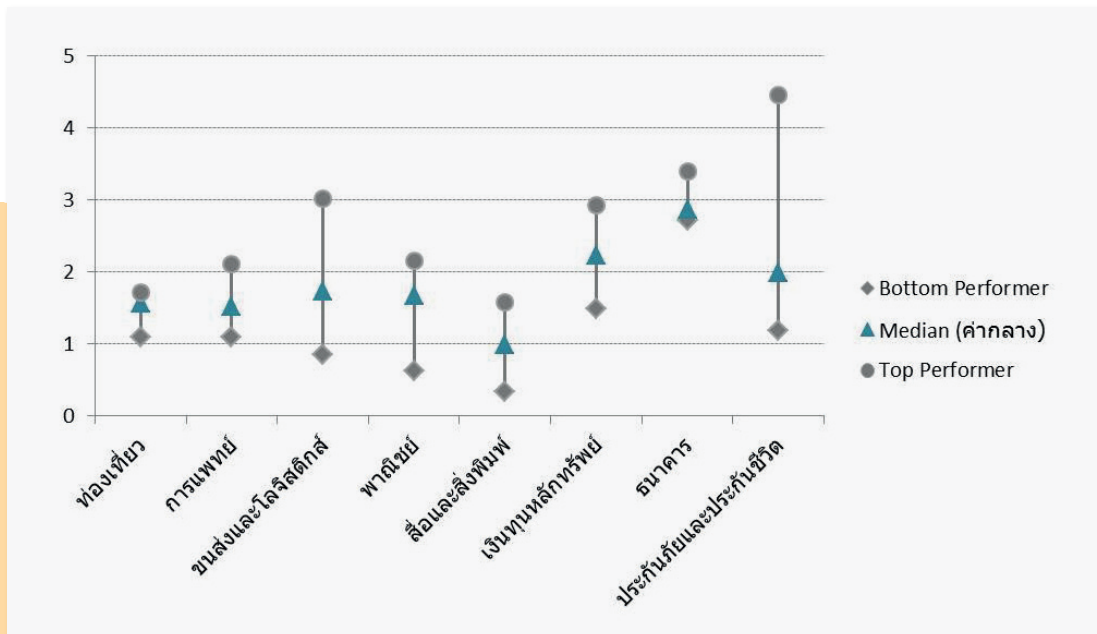
เมื่อพิจารณาระดับผลิตภาพตามประเภทธุรกิจ จะเห็นว่ากลุ่มการแพทย์มีค่ากลาง (Median) ของตัวชี้วัดผลิตภาพรวมสูงที่สุดในขณะที่กลุ่มธนาคารเป็นกลุ่มที่มีค่ากลางของตัวชี้วัดผลิตภาพรวมต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบตัวชี้วัดผลิตภาพรวมระหว่างกลุ่ม Top Performer ซึ่งถือเป็นกลุ่มนำของธุรกิจ และกลุ่ม Bottom Performer หรือกลุ่มที่อยู่ในลำดับท้ายๆ จะพบว่า กลุ่มท่องเที่ยว กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ กลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์ กลุ่มพาณิชย์ และกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ มีช่วงห่างของค่าตัวชี้วัดนี้มาก สะท้อนให้เห็นว่ามีผู้ประกอบการส่วนหนึ่งที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการได้สูง ในขณะที่เดียวกันก็มีผู้ประกอบการอีกส่วนหนึ่งที่ยังทำได้ไม่ดึ้นก ซึ่งหากมองในเชิงบวก ผู้ประกอบการในธุรกิจเหล่านี้ยังมีโอกาสที่จะปรับปรุงองค์กรของตนเองได้อีกมาก ดังนั้นหากผู้ที่อยู่ในกลุ่ม Bottom Performer สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานก็จะช่วยให้ยกระดับผลิตภาพของกลุ่มขึ้นได้ (ภาพที่ 5)

กลุ่มธนาคารมีศักยภาพของแรงงานสูง แต่ยังมีการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่ไม่ดีนัก

ในด้านผลิตภาพค่าจ้างแรงงานที่บ่งบอกถึงศักยภาพของแรงงาน หากตัวชี้วัดนี้มีค่าสูงถือเป็นสัญญาณที่ดี นั่นหมายถึงค่าจ้างแรงงานที่จ่ายไปสามารถสร้างผลตอบแทนคืนมาให้กิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละกลุ่มธุรกิจจะเห็นว่ากลุ่มธนาคารมีค่ากลางของตัวชี้วัดผลิตภาพค่าจ้างแรงงานสูงที่สุด แสดงถึงพนักงานของธนาคารมีศักยภาพสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กิจการได้สูง ในขณะที่กลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์มีค่ากลางของตัวชี้วัดผลิตภาพค่าจ้างแรงงานต่ำที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะพนักงานให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถสร้างผลตอบแทนกลับคืนสู่กิจการได้มากกว่านี้ (ภาพที่ 6)

อย่างไรก็ดี สำหรับกลุ่มธนาคาร แม้จะมีระดับผลิตภาพค่าจ้างแรงงานที่สูง แต่กลับมีระดับผลิตภาพรวมต่ำ ซึ่งผลิตภาพรวมเป็นตัววัดที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมของธุรกิจ การที่กลุ่มธนาคารมีค่าตัวชี้วัดนี้ต่ำ แสดงว่ายังมีการบริหารจัดการสินทรัพย์ได้ไม่ดีนัก ดังนั้น กลุ่มธนาคาร ควรต้องพิจารณาหาแนวทางในการบริหารสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น สินทรัพย์หมุนเวียน หรือสินทรัพย์ถาวร อย่างไรก็ตาม ธนาคารจะมีสินทรัพย์ส่วนหนึ่งซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-earning Assets) เช่น เงินสำรองตามกฎหมาย (Required Reserve) และเงินสดสำรองส่วนเกิน (Excess Reserve) ซึ่งธนาคารจะต้องพยายามรักษาสัดส่วนเงินสำรองให้ได้ตามที่กฎหมายกำหนด จึงเป็นข้อจำกัดในการบริหารจัดการสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้



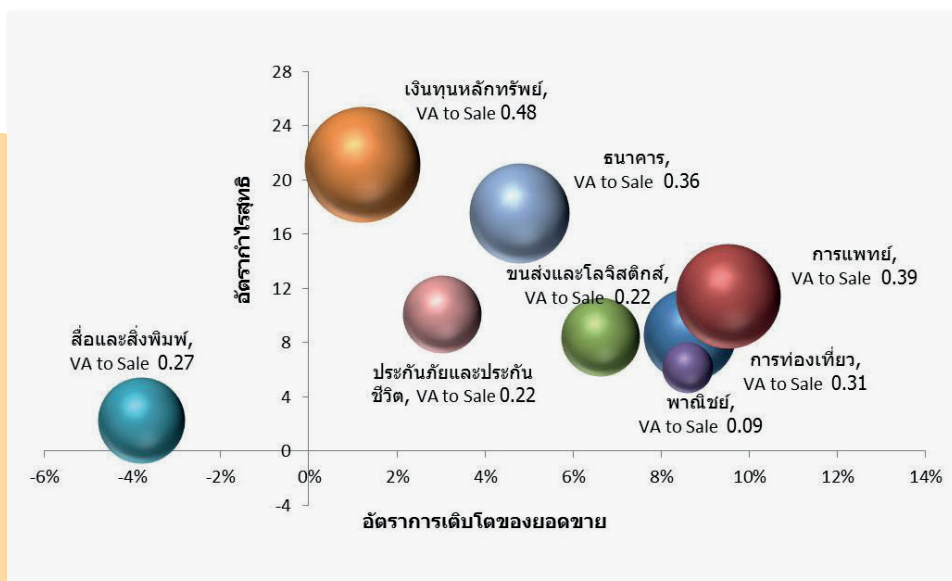
ภาพที่ 6 ระดับผลิตภาพค่าจ้างแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

กลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์ และกลุ่มพาณิชย์ ต้องเร่งพัฒนาบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม

การจะพิจารณาว่าธุรกิจมีการเติบโตและมีความเข้มแข็งมากน้อยเพียงใด สามารถวัดได้จากการเติบโตของยอดขายและความสามารถในการทำกำไรของกิจการ และในมุมมองของผลิตภาพ ตัวชี้วัดหนึ่งที่มีความสำคัญคือมูลค่าเพิ่มต่อยอดขาย (Value Added to Sales) โดยเป็นการวัดจากยอดขาย 1 บาท มีส่วนของมูลค่าเพิ่มเท่าใด ดังนั้นหากกิจการสามารถสร้างยอดขายได้สูงแต่กลับมีมูลค่าเพิ่มต่ำ จะแสดงถึงกิจการมีต้นทุนในการดำเนินงานสูง ทำให้เหลือคืนกลับสู่กิจการได้น้อย ซึ่งหากกิจการมีมูลค่าเพิ่มต่อยอดขายต่ำก็จะทำให้มีความเสียเปรียบในการแข่งขันได้

สำหรับกลุ่มธุรกิจที่ถือว่ามีความเข้มแข็งและสามารถบริหารจัดการได้ดี ได้แก่ กลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ กลุ่มธนาคาร และกลุ่มการแพทย์ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอัตรากำไรสุทธิสูง มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มต่อยอดขายได้สูง นั่นหมายถึง กลุ่มธุรกิจเหล่านี้มีแนวทางในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสามารถสร้างผลกำไรคืนกลับมาให้แก่กิจการได้ดี (ภาพที่ 7)

แต่กลุ่มธุรกิจที่ยังน่ากังวล คือกลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์ และกลุ่มพาณิชย์ โดยกลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์อยู่ในช่วงขาลง จากอัตราการเติบโตของยอดขายติดลบ ในขณะที่กลุ่มพาณิชย์แม้จะมีอัตราการเติบโตของยอดขายที่สูง แต่กลับสร้างมูลค่าเพิ่มจากยอดขายได้ต่ำ จึงไม่สามารถสร้างผลตอบแทนคืนสู่กิจการได้มากนัก ดังนั้น กลุ่มธุรกิจทั้งสองจำเป็นต้องเร่งปรับตัว หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และสร้างรายได้เปรียบในการทำกำไร ถึงแม้ว่าทิศทางตลาดจะอยู่ในช่วงขาลง แต่หากกิจการสามารถควบคุมต้นทุน และเพิ่มมูลค่างานบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า ก็จะทำให้กิจการมีความเข้มแข็ง และสามารถสร้างผลตอบแทนกลับคืนสู่กิจการได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มระดับผลิตภาพให้กับกลุ่มธุรกิจ รวมถึงยกระดับความสามารถในการแข่งขันได้ต่อไปในอนาคต



ภาพที่ 7 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของกลุ่มธุรกิจในภาคบริการ



จากการวิเคราะห์กลุ่มธุรกิจในภาคบริการของไทย จะเห็นว่า มีบางธุรกิจที่มีศักยภาพ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจไทย เติบโต ดังนั้นหากประเทศไทยต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปสู่ประเทศรายได้สูง อย่างยั่งยืนต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของภาคบริการให้มีความเข้มแข็ง ทั้งในเรื่อง การพัฒนาทักษะของพนักงาน การสร้างมูลค่าเพิ่มและนวัตกรรมในบริการ การปรับปรุง ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัย เพื่อลดอุปสรรคในการประกอบธุรกิจด้วย