

สภาปัญญาสมาพันธ์แถลงผล TE Index ไตรมาส 3

ภาคเอกชน “คะแนนตก ผลงานต่ำ”



ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ประธานสภาปัญญาสมาพันธ์ และประธานอำนวยการบริหารจัดการจัดทำดัชนีประสิทธิผลประเทศไทย (เท่ อินเด็กซ์) แถลงผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลภาคเอกชน (Private Sector Effectiveness Index- PVE Index) ประจำปีไตรมาส 3 ปี 2559 รวมทั้งจัดการบรรยายพิเศษซึ่งได้รับเกียรติจากวิทยากร ได้แก่ ศ.ดร.อัมพร ชำรงลักษณะ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สภาปัญญาสมาพันธ์ และอาจารย์ประจำสาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในหัวข้อ “ธรรมาภิบาลและการสร้างความเข้มแข็งทางการบริหาร” ณ สำนักงานสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ผลเท่ อินเด็กซ์ (TE Index) ไตรมาส 3 ซึ่งภาคเอกชน ‘คะแนนตก’เกือบทุกปัจจัยแถมภาพรวม ‘สอบตก’ ผลงานยังไม่เข้าตาประชาชน คะแนนแรงยกระดับคุณภาพสินค้า คุณภาพคน ช่วยกันต้านเอกชนไม่ดีให้ไม่มีที่ยืน เนื่องจากภาพรวม ภาคเอกชนคะแนนร้อยละ 65.6 ลดลงจากไตรมาส 2 ซึ่งได้ร้อยละ 66.9 โดยลดลงทั้งด้านประสิทธิผลและด้านการดำเนินงาน ที่สำคัญยิ่งถือว่า สอบไม่ผ่าน เพราะประชาชนให้คะแนนความคาดหวังในผลงานภาคเอกชนไว้สูงถึงร้อยละ 72.4 หรือยังห่างถึงประมาณร้อยละ 7

โดยปัจจัยที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ มีดังนี้ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจภาคเอกชนสูงสุด เรื่อง การตอบสนองต่อผู้บริโภคได้คะแนนร้อยละ 69.2 ลดลงจากไตรมาสก่อนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2 (ไตรมาสสอง 71.3%) แต่สูงกว่าไตรมาสแรกเล็กน้อย (67.8%) โดยมองว่า ภาคธุรกิจ/ร้านค้า ยังไม่สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค การกำหนดราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าที่ได้รับ สินค้าต่างๆ ยังมีราคาแพงในความรู้สึกของประชาชน

อันดับที่ 2 ความเป็นมืออาชีพ ได้คะแนนร้อยละ 68 ลดลงเล็กน้อยเพียงร้อยละ 0.8 (ไตรมาสสอง 69%) แต่สูงกว่าไตรมาสแรก (58.6%) ซึ่งอาจจะเป็นเพราะปัจจัยด้านการแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของภาคเอกชนที่ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ตอบสนองต่อการบริการประชาชน เช่น กรณีรถไฟฟ้าบีทีเอสขัดข้องบริเวณสถานีรถไฟฟ้ายามในเส้นทางมุ่งหน้าสถานีบางหว้า ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน และการแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีผู้โดยสารติดค้างอยู่จำนวนมาก เป็นต้น

อันดับที่ 3 ได้แก่ ประสิทธิภาพของภาคเอกชนคิดเป็นร้อยละ 67.2 ลดลงจากไตรมาสสองเล็กน้อย ร้อยละ 0.72 (68.2%) สะท้อนให้เห็นว่า มุมมองของประชาชนที่มีต่อการทำงานของภาคเอกชนในเรื่องประสิทธิภาพไม่ได้เปลี่ยนแปลงมากนัก ประชาชนยังมองว่าสามารถใช้ทรัพยากรเพื่อดำเนินกิจการได้อย่างคุ้มค่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ และอีกส่วนหนึ่งอาจเนื่องจาก ในช่วงที่ผ่านมาไม่มีข่าวในกรณีประเด็นประสิทธิภาพชัดเจนนัก

ทั้งนี้ ในการสำรวจครั้งนี้ ได้สอบถามว่า ธุรกิจหรือร้านค้าที่ดีที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตลาดในละแวกบ้าน มาเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 20.2) โดยมองว่า มีสินค้าหลากหลายประเภท ครบถ้วนใกล้บ้านซื้อง่าย สะดวกราคาถูก ฯลฯ รองลงมาเป็น เทสโก้ โลตัส, เซเว่น อีเลฟเว่น, บิ๊กซี และร้านของชำละแวกบ้าน

ส่วนปัจจัยที่ได้คะแนนน้อยที่สุด อันดับแรก คือ การปลอดคอร์รัปชันของภาคเอกชนในไตรมาสนี้ได้ร้อยละ 61.9 ลดลงจากการสำรวจครั้งก่อน คิดเป็นร้อยละ 1.7 (ไตรมาสสอง 63.5%) แต่สูงกว่าการสำรวจครั้งแรก (ไตรมาสแรก 58.6%) สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนยังมองภาคเอกชนว่ามีการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในองค์กรและกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นเพราะไตรมาสที่ผ่านมามีข่าวกรณีการจัดซื้อจัดจ้างที่อาจเข้าข่ายอื้อประมุขของกรุงเทพมหานครกับเอกชน ในการจ้างทำโครงการระดับไฟและการซื้อรถดับเพลิง

ปัจจัยที่ได้คะแนนรั้งท้ายอันดับสองได้แก่ ปัจจัยความรับผิดชอบได้คะแนนร้อยละ 62 ลดลงจากการครั้งก่อนร้อยละ 1.3 (ไตรมาสสอง 63.4%) แต่ยังสูงกว่าไตรมาสแรก (58.9%) แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมองว่า ภาคเอกชนยังขาดความรับผิดชอบต่อผลพวงด้านลบที่เกิดกับผู้บริโภคซึ่งในไตรมาสที่ผ่านมามีข่าวที่สะท้อนให้เห็นถึงการขาดความรับผิดชอบต่อหลายเรื่อง เช่น ข่าวการบ้ายเบี่ยงความรับผิดชอบต่อสายการบินแห่งหนึ่ง กรณีสุนัขของลูกค้าเสียชีวิตภายหลังใช้บริการขนส่ง ข่าวบริษัททัวร์หลอกพานักท่องเที่ยวไปลอยแพยุโรป เป็นต้น

ปัจจัยความเป็นสากลได้คะแนนรั้งท้ายอันดับสาม ร้อยละ 62.5 ลดลงจากไตรมาสก่อนร้อยละ 1.23 (63.6%)

สะท้อนว่า ถึงแม้จะมีธุรกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศแล้ว หรือได้เริ่มเปิดรับพนักงานแรงงานมีฝีมือจากต่างประเทศเข้ามาร่วมงานแล้ว แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังมองว่าธุรกิจไทยยังขาดความพร้อมในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย

จากผลสำรวจครั้งนี้ จึงได้มีการเสนอว่า ภาคเอกชนควรยกระดับคุณภาพสินค้าให้มีมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับระดับราคา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงความคุ้มค่ามากขึ้น เร่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานแบบข้ามวัฒนธรรมได้มากขึ้น และช่วยกันใช้มาตรการทางสังคมต่อต้านธุรกิจที่ไม่เหมาะสม เช่น เอาเปรียบผู้บริโภค ไม่รักษาสัญญา ไม่รับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค ฯลฯ โดยไม่อุดหนุนสินค้า ไม่ทำธุรกิจด้วย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาคเอกชนโดยรวม

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้สอบถามเพิ่มเติมว่า ในแต่ละเดือน มีการจัดสรรค่าใช้จ่ายอย่างไรบ้างพบว่า อันดับหนึ่ง เป็นค่าอาหารการกิน (51.8%) รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา (23%) ค่าของใช้อุปโภค บริโภค (22.7%) การพักผ่อนหย่อนใจ (18.5%) และค่ารักษาพยาบาล (18.3%)

นอกจากนี้ เมื่อถามว่า วิธีที่เลือกใช้เพื่อแก้ปัญหาการเงินปรากฏว่า อันดับหนึ่ง ใช้วิธียืมเงินคนรู้จัก (64.8%) รองลงมาเป็นการใช้วิธีลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น (62%) ทำงานหารรายได้เสริม (46.7%) กู้จากสถาบันการเงิน (42.1%) และใช้เงินออม (35.9%)

ดัชนีประสิทธิผลในการทำงานของภาคเอกชน (PVE Index) สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของประชาชนว่าภาคเอกชนของไทยสามารถปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนมากน้อยเพียงใด อันจะช่วยทำให้ภาคเอกชนกลับไปประเมินและปรับปรุงจุดอ่อน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและ

ความอยู่รอดขององค์กร เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศโดยรวมต่อไป และสามารถติดตามการแถลงผลของ
สภาปัญญามาพันธ์ครั้งต่อไปได้ในวันพุธที่ 28 กันยายน 2559 ณ สำนักงานสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
สามารถดูภาพข่าวเพิ่มเติมได้ที่ <http://bit.ly/2bHgidL>