

คค. 1/28

19 ม.ค. 50

15.45 น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รับที่... 469 นร. 7

วันที่... 1 - 31.1. 2550 เวลา 16.10



ที่ สค ๐๐๐๑/

๑๖๗

สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๑๒๔ อาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น ๒๗ กทม. ๑๐๔๐๐

๑๙

มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (คุณสมภพ นิลนนท์) เรื่อง
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง "ยุทธศาสตร์
การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ (Service Sector)" จำนวน ๑ ชุด พร้อมสำเนา จำนวน ๑๐๐ ชุด
ตามที่สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในคราวประชุม ครั้งที่ ๒๔/๒๕๔๙ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่
๗ ธันวาคม ๒๕๔๙ ได้มีมติเห็นชอบให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง "ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ
ภาคบริการ (Service Sector)" ต่อคณะรัฐมนตรี นั้น

ในการนี้ สำนักงานสภาที่ปรึกษาฯ จึงขอนำเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อ
คณะรัฐมนตรี โดยมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพรรณราย ชันนิกิจ)

เลขาธิการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักกิจการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โทร. ๐-๒๖๑๒-๙๒๒๒ ต่อ ๒๒๕

โทรสาร ๐-๒๒๑๖-๕๒๒๒



ที่ สค 0001/ 105

สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
128 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท กทม. 10400

18 มกราคม 2550

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง "ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ(Service Sector)"

ด้วย สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ (Service Sector) ซึ่งเป็น "หัวใจหลัก" ที่สำคัญต่อการพัฒนาและสนับสนุนความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและความได้เปรียบในระบบเศรษฐกิจโดยรวม

สภาที่ปรึกษาฯ ในคราวประชุมครั้งที่ 24/2549 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2549 ได้พิจารณาผลการศึกษาของคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ และมีมติให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ (Service Sector) ที่มีความเหมาะสมกับประเทศไทย โดยมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการที่ชัดเจนตรงกัน อาทิ "การเพิ่มคุณภาพคุณค่าเศรษฐกิจภาคบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเพิ่มความมั่งคั่ง และสร้างความมั่นคงของชาติอย่างยั่งยืน"

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจภาคบริการในภาพรวม

2.1 ทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ เน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการและความยั่งยืนมากกว่าปริมาณ โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมตามศักยภาพที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของแต่ละพื้นที่/แต่ละจังหวัด

2.2 เร่งพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การคมนาคม/การขนส่ง ให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี

2.3 การตั้งหน่วยงานมาตรฐานการบริการในแต่ละด้าน พร้อมออกกฎ ระเบียบให้ผู้ประกอบการทุกรายทุกด้านของภาคบริการต้องเข้ามาอยู่ภายใต้หน่วยงาน โดยรูปแบบของหน่วยงานต้องมีอิสระ มีความคล่องตัวสูง และต้องเป็นความร่วมมือในลักษณะไตรภาคี คือ ความร่วมมือทั้งระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน (ผู้กำกับดูแล ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ)

2.4 เร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึก และกระตุ้นให้ทุกฝ่ายที่มีหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีหัวใจของการบริการเป็นพื้นฐาน เน้นจริยธรรม คุณธรรม และความสุจริตในการทำงาน

2.5 เร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เทคโนโลยี และทรัพยากรการบริการ ให้ตรงกับเศรษฐกิจภาคบริการในแต่ละด้าน โดยมีการศึกษาถึงสัดส่วนที่เหมาะสมของแต่ละส่วน ก่อนดำเนินนโยบายส่งเสริมการพัฒนาภาคบริการในแต่ละด้าน

2.6 เร่งส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษาของบุคลากรภาคบริการ และควรมีมาตรการ และวิธีการใหม่ ในการปรับระบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศตั้งแต่การศึกษา ระดับพื้นฐาน และระดับอุดมศึกษา

2.7 เร่งดำเนินการสร้างและใช้ฐานข้อมูลเศรษฐกิจภาคบริการทุกด้านให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2.8 เร่งดำเนินการตกลงความร่วมมือการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านเศรษฐกิจภาคบริการ ที่สำคัญกับประเทศเพื่อนบ้านในทุกด้านให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยร่วมดำเนินการเป็นกลุ่มภูมิภาค

2.9 สร้างมาตรการกำกับดูแลในพื้นที่/ท้องถิ่น เพื่อรักษามลประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจ ภาคบริการที่มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเป็นวัตถุดิบให้มากขึ้น

2.10 มีมาตรการสงวนสิทธิธุรกิจภาคบริการบางประเภทให้ดำเนินการได้เฉพาะคนไทย

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ : กรณีด้านการท่องเที่ยว ให้เร่งดำเนินการ จัดฐานข้อมูลและพัฒนาโครงสร้างระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบ ด้านตัวสินค้า ด้านการบริการ และด้านการตลาด/การขาย ทั้งนี้ ในส่วนของการบริหารจัดการเพื่อพัฒนา โครงสร้างให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพควรเป็นหน้าที่หลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา สำหรับกรณีมาตรการระยะเร่งด่วน ควรตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิทยากรเครือข่าย ที่จะเข้าไปปฏิบัติงาน ต่อเนื่องเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโยงแมงมุมให้เกิดขึ้นในระดับชุมชน และให้ผู้บริหารระดับจังหวัด (ผู้ว่าราชการ จังหวัด) แต่ละจังหวัด เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัดอย่างเข้มข้นไปก่อน

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอได้โปรด แจ้งให้สภาที่ปรึกษาฯ ทราบในโอกาสแรกด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง



(นายโคทม อารียา)

ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักกิจการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โทร. 0-2612-9222 ต่อ 211

โทรสาร 0-2612-9152-3

ความเห็นและข้อเสนอแนะ
เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ (Service Sector)”

1. ความเป็นมา

ระบบเศรษฐกิจภาคบริการ มีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทยมาโดยตลอด ซึ่งนับวันจะยิ่งมีความสำคัญเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันโครงสร้างและระบบเศรษฐกิจโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยสามารถแบ่งโครงสร้างทางเศรษฐกิจออกเป็น 3 กลุ่มหลักได้ดังนี้ คือ เศรษฐกิจภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และ ภาคธุรกิจบริการ ในช่วงปี 2545-2549 พบว่าประมาณร้อยละ 50 ของสัดส่วนในผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ หรือ GDP ของประเทศไทย เป็นผลจากการประกอบธุรกิจภาคบริการ

ดังนั้นจากบทบาทความสำคัญและอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้เศรษฐกิจภาคบริการได้รับความเชื่อมั่นว่า เป็น “หัวใจหลัก” ที่สำคัญต่อการพัฒนาและสนับสนุนความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มีผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขันและความได้เปรียบในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงความอยู่รอดในระดับสากลและบนเวทีโลกต่อไปด้วย

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาของระบบเศรษฐกิจภาคบริการเป็นอย่างดี จึงได้มีนโยบายในการศึกษาสภาพปัญหาของระบบเศรษฐกิจภาคบริการของประเทศไทย โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถานการณ์จริง ณ ปัจจุบัน รวมทั้งข้อเสนอแนะ แนวคิด จากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดทำเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภาคบริการ อันจะใช้เป็นแนวทางในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศได้อย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ

2. การดำเนินงาน

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ ได้ดำเนินการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาของระบบเศรษฐกิจภาคบริการของประเทศไทย โดยได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานสภาพจริงและประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ตามระบบพื้นที่) เพื่อรับฟังความเห็น แนวคิด และรับทราบสภาพปัญหาที่แท้จริงของภาคบริการ รวมทั้งการจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน ดังนี้

1) การศึกษาดูงานและประชุมหารือกับผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจภาคบริการ จำนวน 3 ครั้ง คือ

1.1 เรื่อง“แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในวันที่ 14 ธันวาคม 2548

1.2 เรื่อง“แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ” ณ สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (SIPA) ในวันที่ 15 ธันวาคม 2548

1.3 เรื่อง“แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์” ณ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในวันที่ 20 ธันวาคม 2548

2) การศึกษาดูงานและประชุมหารือเรื่อง“สภาพเศรษฐกิจภาคบริการ และภาวะการท่องเที่ยว” กับหน่วยงานเกี่ยวข้องในพื้นที่ จำนวน 2 ครั้ง คือ

2.1 ณ เกาะสมุย จ. สุราษฎร์ธานี ในวันที่ 24-25 มีนาคม 2549

2.2 ณ จังหวัดนครพนม และจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 23-25 กรกฎาคม 2549

3) สัมมนาระดมความเห็นเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ (Service Sector)” จำนวน 3 ครั้ง คือ

3.1 ณ โรงแรม รอยัล ภูเก็ต ซิตี้ จ.ภูเก็ต ในวันที่ 28 สิงหาคม 2549

3.2 ณ โรงแรม โลตัส ปางสวนแก้ว จ.เชียงใหม่ ในวันที่ 4 กันยายน 2549

3.3 ณ โรงแรม ดิง ปาร์ค อเวนิว กรุงเทพฯ ในวันที่ 30 กันยายน 2549

ทั้งนี้ได้นำความรู้และความคิดเห็นที่ได้มาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ พร้อมทั้งสรุปจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภาคบริการอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อนำเสนอต่อสภาที่ปรึกษา และนำเสนอต่อรัฐบาลต่อไป

3. ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาเศรษฐกิจภาคบริการในภาพรวม

จากการศึกษาสำรวจ รวบรวม ข้อมูลด้านเศรษฐกิจภาคบริการ และการจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการในหลายด้าน โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญในภาพรวม ของแต่ละด้าน ได้พอสังเขป ดังนี้

3.1 ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาบริการด้านการท่องเที่ยว

- 1) การอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวของชาวต่างชาติโดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้าน มีขั้นตอนการติดต่อดำเนินการกับหน่วยงานราชการหลายขั้นตอนและยุ่งยาก
- 2) การขาดการบูรณาการของกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับพื้นที่ ระดับการบริหาร และระดับนโยบายของการท่องเที่ยวทั้งระบบ
- 3) การทำงานเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านท่องเที่ยว โดยเฉพาะมุมมองด้านตลาด ของผู้ประกอบการธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่สอดคล้อง และสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน
- 4) การรวบรวมและการเปิดเผยข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ระดับผู้ประกอบการรายย่อย ยังมีไม่เพียงพอ และมีการปิดข้อมูลเพื่อป้องกันคู่แข่งทางธุรกิจ
- 5) ระบบการขนส่งมวลชน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ และคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐาน
- 6) การขาดทักษะทางภาษาต่างประเทศของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
- 7) ความเสื่อมถอยของขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งกำลังถูกทำลาย จนไม่มีเอกลักษณ์ของพื้นที่ และไม่มีจุดเด่นในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากการตั้งเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นปริมาณของนักท่องเที่ยวมากกว่าคุณภาพของนักท่องเที่ยว
- 8) นโยบายต่างๆ ที่ภาครัฐบาลนำมาใช้ปฏิบัติ ยังขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการและปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานในระยะยาว เนื่องจากยังขาดบุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง เช่น นโยบายด้านการจัดการและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- 9) สินค้าการบริการ ยังไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน และขาดเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละพื้นที่ให้โดดเด่นเป็นที่ยอมรับ
- 10) ขาดนวัตกรรมที่เสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่

3.2 ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาบริการด้านการค้า – การลงทุน

- 1) ความล่าช้าของการดำเนินงาน ทั้งการติดต่อประสานงาน การเจรจา และการตกลงทำสัญญาทางด้านการค้า-การลงทุนร่วมกันในภูมิภาคเอเชีย
- 2) ผู้ประกอบการของไทยเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อมเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

3) ระบบขนส่งมวลชน และโลจิสติกส์ทั้งระบบยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้
ต้นทุนสูง

4) บุคลากรมีปัญหาด้านการสื่อสาร และทักษะด้านภาษาต่างประเทศของคู่ค้า

3.3 ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาบริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม

- 1) บุคลากรมีปัญหาด้านการสื่อสาร ทักษะด้านภาษาอังกฤษ
- 2) บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เข้ามากระจุกตัวในเมืองใหญ่ (กทม.)
- 3) กฎหมายด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมยังไม่ทันสมัย และเอื้ออำนวยต่อ

การพัฒนา

4) มีการโฆษณาด้านระบบสื่อสารและโทรคมนาคมที่เกินจริง หลอกหลวง
ผู้บริโภค และรัฐยังไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการให้บริการได้

3.4 ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาบริการด้านการก่อสร้าง - อสังหาริมทรัพย์

- 1) เรื่องความล่าช้าของการออกเอกสารสิทธิ์ และระเบียบที่ซับซ้อน ยุ่งยาก

หลายขั้นตอน

- 2) ปัญหาการออมมีน้อย ในขณะที่ดอกเบี้ยเงินกู้สูง ทำให้ความสามารถในการ

ลงทุนลดลง

3) รัฐอาศัยความได้เปรียบแทรกแซงการดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจ
อาทิ บ้านเอื้ออาทร เป็นต้น

4) กฎหมายที่เกี่ยวข้องถูกมองว่ามีช่องว่างที่เอื้อให้กับเจ้าหน้าที่มากกว่า
ช่วยเหลือลูกหนี้

5) ขาดการบูรณาการด้านระบบผังเมืองที่เหมาะสมสอดคล้องกับแต่ละพื้นที่
ทำให้การพัฒนาบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ไม่สามารถเป็นไปได้อย่างจริงจังในทางปฏิบัติ

6) ไม่มีหน่วยงานกลางที่ตรวจสอบควบคุม ดูแล กำกับ เกี่ยวกับมาตรฐาน
ของตัวสินค้าอสังหาริมทรัพย์อย่างเป็นรูปธรรม ขึ้นอยู่กับจริยธรรมของผู้ประกอบการทำให้เกิดการ
ร้องเรียนบ่อยๆ

4. ความเห็นและข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเศรษฐกิจภาคบริการในภาพรวม

จากการนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาประกอบการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ทำให้ได้ความเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภาคบริการในเชิงยุทธศาสตร์ ที่สามารถนำไปประกอบเป็นนโยบายเพื่อดำเนินการได้ ดังนี้

4.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภาคบริการ ควรมีเป้าหมายในการพัฒนาในทิศทางเดียวกัน โดยตั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจนตรงกัน อาทิ “การเพิ่มคุณภาพ คุณค่าเศรษฐกิจภาคบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มความมั่งคั่ง สร้างความมั่นคงของชาติอย่างยั่งยืน”

4.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจภาคบริการในภาพรวม

4.2.1 ทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการและความยั่งยืนมากกว่าปริมาณ โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมตามศักยภาพที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของแต่ละพื้นที่/แต่ละจังหวัด มีการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนอย่างมีระบบ มีการศึกษาแจกแจงข้อมูลสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ตรงความเป็นจริงไม่อคติเข้าข้างตนเอง และมีการเสนอแผนการดำเนินงานในแต่ละระยะแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาอย่างเป็นจริงปฏิบัติได้ (ระยะเร่งด่วน/สั้น ระยะกลาง ระยะยาว) มีกำหนดเวลาในการทำงานครบถ้วน รวมทั้งมีมาตรการในการติดตามและปรับแผนอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 เร่งพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การคมนาคม/การขนส่ง ให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อช่วยลดต้นทุนระบบเศรษฐกิจ อำนวยความสะดวกการเข้าถึงแหล่งตัวสินค้าสร้างความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ต้องสร้างความยุติธรรมความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงระบบโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการทุกระดับของเศรษฐกิจภาคบริการ

4.2.3 การตั้งหน่วยงานมาตรฐานการบริการในแต่ละด้าน พร้อมออกกฎ ระเบียบ ให้ผู้ประกอบการทุกรายทุกด้านของภาคบริการต้องเข้ามาอยู่ภายใต้หน่วยงาน โดยรูปแบบของหน่วยงานต้องมีอิสระ มีความคล่องตัวสูง และต้องเป็นความร่วมมือในลักษณะไตรภาคี คือ ความร่วมมือทั้งระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน (ผู้กำกับดูแล ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ) เพื่อ

4.2.3.1 กำหนดมาตรฐาน และคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะมาตรฐานขั้นต่ำ ที่ต้องมีในการเปิดให้บริการแต่ละด้าน พร้อมทั้งสร้างระบบการกำกับดูแล การส่งเสริม และการพัฒนา

4.2.3.2 สร้างมาตรการในการลงโทษกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม และมอบรางวัล/ประกาศชมเชย กรณีปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน ซึ่งมีระบบการติดตามจัดระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และเป็นธรรม

4.2.3.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือของผู้ประกอบการเฝ้าระวังดูแลซึ่งกันและกัน ไม่ให้เสื่อมเสียคุณภาพ

4.2.4 เร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึก และกระตุ้นให้ทุกฝ่ายที่มีหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีหัวใจของการบริการเป็นพื้นฐาน มีจริยธรรม คุณธรรม และความสุขในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และป้องกันการหลอกลวงได้ โดยเฉพาะการสร้างกระแสค่านิยมของความรักชาติ รักท้องถิ่น และรักวิชาชีพ

4.2.5 ระบบเศรษฐกิจภาคบริการ มีปัจจัยที่สำคัญ คือ บุคลากร (คน/แรงงาน) เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ ดังนั้น รัฐควรเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เทคโนโลยี และทรัพยากรการบริการ ให้ตรงกับเศรษฐกิจภาคบริการในแต่ละด้าน โดยมีการศึกษาถึงสัดส่วนที่เหมาะสมของแต่ละส่วน ก่อนดำเนินนโยบายส่งเสริมการพัฒนาภาคบริการในแต่ละด้าน ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพ จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการศึกษา และการทำงานในแต่ละธุรกิจบริการให้สอดคล้องกัน โดยการให้ภาคธุรกิจเข้ามาร่วมให้แนวคิด ให้ประสบการณ์ รวมทั้งมีส่วนร่วมอย่างบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา โดยเน้นทั้งหลักการศึกษา และการสร้างประสบการณ์จริงในแต่ละธุรกิจ

4.2.6 ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจภาคบริการเป็นระบบเสรีไร้พรมแดน รวมทั้งต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งภายนอกประเทศ ภาษาต่างประเทศที่เป็นประเทศคู่ค้าต่างๆ อาทิ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส จีน ญี่ปุ่น เกาหลี ฯลฯ กำลังกลายเป็นปัญหาสำคัญของบุคลากรของไทย ดังนั้น รัฐต้องเร่งส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษาของบุคลากรภาคบริการ และควรมีมาตรการและวิธีการใหม่ในการปรับระบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศตั้งแต่การศึกษาระดับพื้นฐาน และระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจสร้างความร่วมมือกับสถาบันสอนภาษาที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันซึ่งมีการพัฒนาเทคนิคการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ เข้ามามีส่วนร่วมและช่วยเหลือในการพัฒนาหลักสูตร หรืออาจผลักดันสถาบันสอนภาษาเข้าสู่ระบบหลักสูตรการเรียนการสอน และใช้มหาวิทยาลัยแต่ละท้องถิ่นเป็นหลักในการพัฒนา

4.2.7 เร่งดำเนินการสร้างและใช้ฐานข้อมูลเศรษฐกิจภาคบริการทุกด้านให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนทราบอย่างทั่วถึง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ทั้งผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

4.2.8 เร่งดำเนินการตกลงความร่วมมือการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านเศรษฐกิจภาคบริการที่สำคัญกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งแนวทางการพัฒนา การตลาด การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกในเรื่องกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านของการบริการให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยร่วมดำเนินการเป็นกลุ่มภูมิภาค เพื่อสร้างอำนาจการต่อรองทางการแข่งขันเป็นกลุ่มโครงข่ายของภูมิภาค ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การศึกษาข้อมูล ข้อดี-ข้อเสีย ของการดำเนินนโยบายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจภาคบริการทุกด้านอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน/นักธุรกิจผู้ประกอบการ และภาคประชาสังคม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียรับทราบข้อมูลที่แท้จริง และร่วมตัดสินใจอนาคตของประเทศ ก่อนดำเนินการทำสัญญาความร่วมมือใดๆ

4.2.9 สร้างมาตรการกำกับดูแลในพื้นที่/ท้องถิ่น เพื่อรักษาผลประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจภาคบริการที่มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเป็นวัตถุดิบให้เกิดกับพื้นที่/ท้องถิ่น และประเทศเพิ่มมากขึ้น พร้อมประกาศยกย่องให้รางวัลสถานประกอบการที่ดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการแสดงเป้าหมายการเก็บภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับการชดเชยค่าทดแทนความสูญเสียด้านสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ซึ่งต้องมีการแถลงทั้งกระบวนการจัดเก็บ และกระบวนการใช้เงิน ทั้งนี้เพื่อการปกป้อง การอนุรักษ์ การฟื้นฟูในแต่ละรายการอย่างโปร่งใสพร้อมให้มีการตรวจสอบตลอดเวลา

4.2.10 มีมาตรการสงวนสิทธิธุรกิจภาคบริการบางประเภทให้ดำเนินการได้เฉพาะคนไทยและเข้มงวดกับการใช้มาตรการดังกล่าว อาทิ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นด้านต่างๆ รวมทั้ง ระบบขนส่งภายในประเทศ เป็นต้น

4.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ : กรณีด้านการท่องเที่ยว

4.3.1 เร่งดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลโครงสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

4.3.1.1 องค์ประกอบของตัวสินค้า อาทิ ประเภทและจำนวนแหล่งท่องเที่ยว สภาพปัจจุบันของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวหรือระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว เอกลักษณ์เฉพาะและความโดดเด่นของตัวสินค้า ฯลฯ

4.3.1.2 องค์ประกอบของงานด้านการบริการ อาทิ มาตรฐานของบุคลากร มาตรฐานระบบการบริหารจัดการองค์รวม ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความเต็มใจบริการ ฯลฯ

4.3.1.3 องค์ประกอบด้านการตลาด/การขาย อาทิ กลุ่มลูกค้าที่แท้จริงในแต่ละประเภทของการท่องเที่ยวและการเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ การสนับสนุนด้านงบประมาณ ฯลฯ

4.3.2 เร่งดำเนินการพัฒนาโครงสร้างระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามองค์ประกอบสำคัญแต่ละประเด็น ดังนี้

4.3.2.1 องค์ประกอบของตัวสินค้า ได้แก่

- 1) จัดระดับมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว(จำนวนดาว) แต่ละประเภท แต่ละพื้นที่ โดยกำหนดเกณฑ์กลาง อาทิ ระดับความสวยงาม / ความบริสุทธิ์ของแหล่งท่องเที่ยว ความเสื่อมโทรม มูลค่าเพิ่มด้านอื่นๆที่ส่งเสริมกัน ความสะดวกด้านต่างๆ การบำรุงรักษา ฯลฯ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น
- 2) ให้แต่ละพื้นที่/แต่ละจังหวัด ตั้งเป้าหมายการพัฒนาเลื้อยระดับของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภท และช่วงเวลาที่จะสามารถดำเนินการได้สำเร็จอย่างแท้จริง โดยเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เป็นประเพณี วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยชุมชน ท้องถิ่น พร้อมทั้ง ลด ละ เลิก การบริการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบทางลบต่อภาพพจน์ของชาติ เช่น สถานเริงรมย์ต่างๆ รวมทั้งให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบของท้องถิ่น ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าทุกจังหวัดต้องมีระดับ 5 ดาวหมด หากเป็นระดับ 3 ดาวก็ขอให้คุณภาพเต็มก็เพียงพอแล้ว ซึ่งจะสามารถสร้างทางเลือกและความหลากหลายให้ผู้บริโภคแต่ละระดับได้
- 3) ตั้งองค์กร/หน่วยงานกลางที่จะประกาศจัดระดับที่เป็นเอกภาพ เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นในระดับประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งกำหนดกรอบของช่วงระยะเวลาทบทวนการจัดระดับ/ปรับระดับ โดยให้เผยแพร่ต่อสาธารณะทุกระดับของสังคมทุกช่องทาง
- 4) สนับสนุนการเชื่อมโยงโครงข่ายเส้นทางท่องเที่ยวทั้งระดับภายในประเทศ และระดับระหว่างประเทศ ในลักษณะแพ็คเกจการท่องเที่ยว

4.3.2.2 องค์ประกอบของงานด้านการบริการ

- 1) มาตรฐานคุณภาพของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีจำนวนที่เพียงพอกับความต้องการ โดยสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา

และผู้ประกอบการในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อเชื่อมโยง การศึกษา และการทำงานในแต่ละธุรกิจบริการให้สอดคล้องกัน โดยใช้สถานศึกษาแต่ละภาคพื้นที่เป็นกลไกในการดำเนินงาน

- 2) มีตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม ร้านอาหาร ระบบขนส่ง/การเดินทางคมนาคม มัคคุเทศก์ ความปลอดภัยในชีวิตรและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวก การไม่เอาเปรียบหลอกลวงนักท่องเที่ยว ฯลฯ
- 3) ความเป็นเอกภาพในการร่วมพัฒนาการบริหารจัดการของทุก ภาคส่วน ทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการในแต่ละด้าน ของการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4.3.2.3 องค์ประกอบด้านการตลาด/การขาย

- 1) จัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการตลาดให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายการพัฒนาตามโครงสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยปราศจากอิทธิพล และการแทรกแซงทางการเมืองทุกระดับ
- 2) ตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ต่อต้านภาพพจน์เชิงลบ ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และต้องรวดเร็วกว่าหรือทันต่อการนำเสนอข่าวของต่างชาติ

4.3.3 การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงสร้างระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน ประเด็นองค์ประกอบสำคัญทั้ง 3 องค์ประกอบ ควรมีองค์กรที่เป็นองค์กรเชิงประสานงานที่สามารถ ทำให้องค์ประกอบโครงสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำงานประสานกันได้อย่างมีเอกภาพและ มีประสิทธิภาพ ซึ่งควรเป็นหน้าที่หลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า สำนักงานพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันสังกัดสำนักนายก รัฐมนตรี ควรมาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4.3.4 มาตรการระยะเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องดำเนินการ ดังนี้

- 4.3.4.1 ให้ผู้บริหารระดับจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัด) แต่ละจังหวัดเป็นเจ้าภาพ รับผิดชอบการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัดอย่างเข้มข้นไปก่อน โดยการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ทั้งการดำเนินการในข้อ 4.3.1 และข้อ 4.3.2
- 4.3.4.2 ให้ตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิทยากรเครือข่าย ที่จะเข้าไปปฏิบัติงานต่อเนื่อง เชื่อมโยงเป็นโครงข่ายโยงแมงมุมให้เกิดขึ้นในระดับชุมชน

ภาคผนวก
ข้อเสนอการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ
จากการศึกษาดูงาน และการสัมมนาระดมความคิดเห็น

จากการศึกษาสำรวจ รวบรวม ข้อมูลด้านเศรษฐกิจภาคบริการ และการจัดสัมมนา ระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาค ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้เสนอแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจภาคบริการ ดังนี้

3.1.1 การพัฒนาด้านบริการการท่องเที่ยว

2) เน้นการพัฒนาคุณภาพในการบริการให้ได้มาตรฐาน และควรมีการ ประกาศขึ้นบัญชีมาตรฐานของการบริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลก่อนการตัดสินใจเพื่อป้องกันการถูกหลอกลวง

3) กรณีมีการร้องเรียนเรื่อง การหลอกลวงนักท่องเที่ยว หากพบว่าเป็น ความจริงและจงใจกระทำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการลงโทษอย่างจริงจัง และมีการประกาศ ให้สาธารณะทราบ

4) การส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มที่เกิดการใช้จ่ายระดับสูง อาทิ กลุ่ม การท่องเที่ยวประเภทประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการนานาชาติ กลุ่มการท่องเที่ยวสุขภาพ สปา และการแพทย์ กลุ่มการท่องเที่ยวด้านกีฬาเพื่อการพักผ่อน (กอล์ฟ เรือยอร์ช)

5) การเชื่อมโยงโครงข่ายเส้นทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน ควรได้รับการส่งเสริมและเพิ่มความร่วมมือในการท่องเที่ยวแต่ละลักษณะให้เป็นแพ็คเกจเดียวกัน อาทิ การท่องเที่ยวอารยธรรมตามรอยไดโนเสาร์ การท่องเที่ยวเส้นทางประวัติศาสตร์ยุคต่างๆ (ขอม ล้านนา) การท่องเที่ยวประเพณีวัฒนธรรม 3 ประเทศ (ไทย-ลาว-เวียดนาม)

6) ส่งเสริมความร่วมมือระดับประเทศในการอำนวยความสะดวกในเรื่อง การเดินทางระหว่างประเทศเพื่อนบ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

3.1.2 การพัฒนาบริการด้านการค้า-การลงทุน

1) สนับสนุนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีให้ผู้ประกอบการมีประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งตลาดภายในและต่างประเทศ

2) นโยบายรัฐเกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมมือทางการค้า-การลงทุนระดับ ภูมิภาคอาเซียนต้องมีความชัดเจนและแน่นอน ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ ส่วนเสีย และดำเนินงานอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

3) การวางแผนพัฒนาบริการด้านการค้าการลงทุนต้องร่วมทำเชิงบูรณาการ เชื่อมโยงเป็นโครงข่ายกลุ่มพื้นที่

4) ควรมีศูนย์ประสานงานระดับจังหวัด ศูนย์สอนภาษาที่ใช้ในการค้า และมีศูนย์แสดงสินค้าในแต่ละภูมิภาค

5) ต้องพัฒนาระบบการขนส่ง โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี สร้างความสามารถในการแข่งขัน

3.1.3 การพัฒนาบริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม

1) รัฐควรส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้ประกอบการรายย่อย โดยสร้างและส่งเสริมการรวมตัวเป็นพันธมิตรกลุ่มธุรกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

2) ควรมีมาตรการเร่งรัดการส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีจากการเป็นประเทศผู้ไปเป็นผู้ผลิตและส่งออกในกลุ่มธุรกิจที่ไทยมีศักยภาพ พร้อมสร้างกระบวนการตรวจสอบ/ติดตามเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญาที่เหมาะสมและเป็นธรรม

3) ควรพัฒนาการใช้ระบบสื่อสารและโทรคมนาคม เพื่อช่วยเสริมและสนับสนุนธุรกิจด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4) ควรพัฒนาทักษะด้านภาษาของบุคลากรอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

3.1.4 การพัฒนาบริการด้านการก่อสร้าง-อสังหาริมทรัพย์

1) รัฐควรมีนโยบายปรับระบบการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และมีความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากขึ้น

2) รัฐควรใช้มาตรการด้านภาษี และสิทธิในการถือครองที่ดิน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของพื้นที่จากนักลงทุนต่างชาติหรือต่างชาติ และใช้กฎหมายด้านผังเมืองที่มีประสิทธิภาพเป็นกลยุทธิ์ในการพัฒนาบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

3) การเพิ่มทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ โดยให้มหาวิทยาลัยท้องถิ่นผลิตบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของตลาดงาน

4) การสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการไทย เพื่อให้เกิดศักยภาพในการรับเหมางานขนาดใหญ่ได้ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาด้านวิชาชีพ การจัดการ การพัฒนาบุคลากรด้านการเงิน และประสานงานช่วยเหลือบทบาทการก่อสร้างในต่างประเทศ

5) รัฐไม่ควรใช้นโยบายอันจะเกิดข้อโต้แย้งทางกฎหมายและการตลาด ดำเนินงานแข่งขันกับภาคเอกชน อาทิ โครงการบ้านเอื้ออาทร
