

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

22-IP-02-GE-WSP-A Workshop on Building Robust Public Policy Ecosystems through Behavioral Insights

ระหว่างวันที่ 22 – 24 มิถุนายน 2565

Digital Multicounty (DMC) Hosted by Malaysia Productivity Corporation, Malaysia and the APO Secretariat

จัดทำโดย นางสาวกนกพร สร้อยสุวรรณ

นักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ สำนักงานงบประมาณ

วันที่ 15 สิงหาคม 2565

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. ให้ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง แนวคิด และการประยุกต์ใช้ฐานข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavioral Insights: BIs) ในหน่วยงานรัฐ
2. วิเคราะห์นวัตกรรมและเครื่องมือดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบนิเวศภาครัฐ โดยอาศัยข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมเป็นฐานข้อมูล
3. ศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) ของผู้เชี่ยวชาญจากประเทศต่าง ๆ ในการบูรณาการการใช้พฤติกรรมศาสตร์เข้ามาเป็นเครื่องมือในการออกแบบนโยบายสาธารณะ

ที่มา

การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้ภาครัฐเข้าใจสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม เป็นการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มคนต่าง ๆ ในหลายมิติ เพื่อให้ภาครัฐสามารถออกแบบและกำหนดทิศทางของนโยบายต่าง ๆ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น โดยหากภาครัฐมีความรู้ ความเข้าใจในการเรียนรู้พฤติกรรม และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที จะทำให้การออกแบบนโยบายสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ภาครัฐยังสามารถโน้มน้าวพฤติกรรมของผู้คนให้ประพฤติและปฏิบัติตนไปในทางที่ดีขึ้นได้ อันจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการประหยัดงบประมาณและมีส่วนในการพัฒนาประเทศได้ในอนาคต

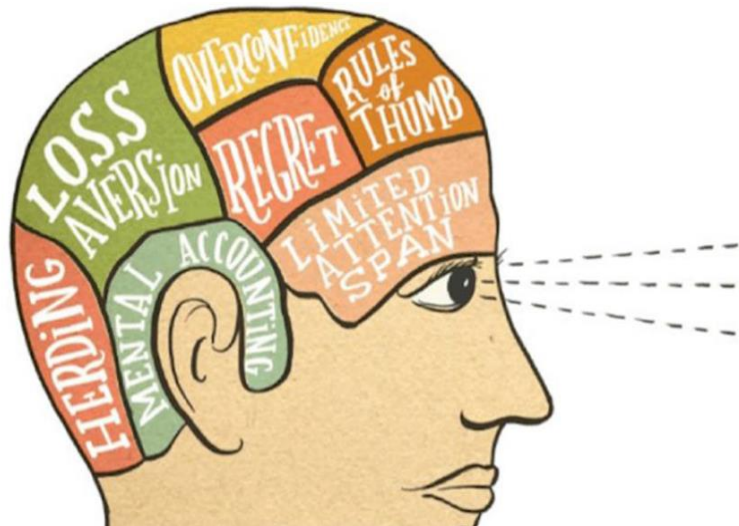
ผลการศึกษาขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) ในปี ค.ศ. 2017 แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้การเรียนรู้พฤติกรรมในการกำหนดนโยบายควรมีการคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก ตามแนวทางของทฤษฎีผลักดัน (Nudge Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งในเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม สนับสนุนให้ภาครัฐใช้แรงกระตุ้นเชิงบวกเพื่อเป็นแนวทางในการโน้มน้าวพฤติกรรมและการตัดสินใจของกลุ่มประชากรหรือปัจเจกบุคคล โดยตัวอย่างของการนำเอาแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะและการสร้างเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ในการช่วยแก้ไขปัญหาทางสังคมส่วนใหญ่จะเป็นการมุ่งเน้นการออกแบบนโยบาย/โครงการที่ช่วยสะกิด (Nudge) ให้คนเลือกปฏิบัติเฉพาะพฤติกรรมที่ดี เช่น การออกแบบแพลตฟอร์มที่ใช้ในการกรอกภาษีให้เข้าใจง่ายและประหยัดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การจ่ายภาษีตรงเวลา และการออกแบบใบแจ้งค่าสาธารณูปโภคที่มีการเปรียบเทียบอัตราการใช้พลังงานรายไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีความต้องการที่จะประหยัดพลังงานมากขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ จากรายงานของเอพีโอ ในหัวข้อ “Why Behavioral Insights Matter in Public Policy (2022)” ได้แสดงตัวอย่างของการวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐเพิ่มเติม อาทิ การอนุญาตให้ผู้รับเหมายื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ลดต้นทุนในการทำธุรกรรม และเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมในการให้บริการสาธารณะ และอีกตัวอย่างหนึ่ง คือ การรณรงค์ให้ใช้ระบบการชำระเงินแบบปราศจากเงินสด (Cashless Payment Systems) สำหรับบริการสาธารณะ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด และเป็นการส่งเสริมการพัฒนาทั้งด้านเทคโนโลยี การตรากฎหมาย และมาตรการใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ลดโอกาสในการคอร์รัปชัน และทำให้ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

โดยประเทศสมาชิกเอพีโอที่ได้นำการวิเคราะห์พฤติกรรมมาใช้ในการกำหนดนโยบายของภาครัฐแล้ว ได้แก่ ญี่ปุ่น มาเลเซีย และสิงคโปร์ การเข้าร่วมโครงการ “Workshop on Building Robust Public Policy Ecosystems through Behavioral Insights” จึงเป็นช่องทางให้ประเทศสมาชิกสามารถเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากประสบการณ์ตรงในการพัฒนากลยุทธ์และประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์ในภาครัฐ ตลอดจนได้รับความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง และแนวคิดต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศมากที่สุด

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ

1.2.1 แนวคิดและคำจำกัดความของการวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavioral Insights: Bls)



ที่มา: Presentation Session 1, “Behavioral Public Administration and Governance”, Prof. David Oliver KASDAN, Sungkyunkwan University

ความหมายของ Behavioral Insights ตามคำจำกัดความของ OECD คือ แนวทางการกำหนดนโยบายโดยวิธีการอุปนัย/อุปมาน (Inductive Approach) โดยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกด้านจิตวิทยา (Psychology) วิทยาศาสตร์การปัญญา (Cognitive Science) และสังคมศาสตร์ด้วยผลการทดสอบเชิงประจักษ์ (Social Science with Empirically-Tested Results) เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์

พฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิต โดยอาศัยการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ผ่านการควบคุม สังเกต และการทดลอง ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา Prof. David Oliver KASDAN, Sungkyunkwan University กล่าวว่าอัตราการรับรู้ข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์ของภาครัฐมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากการที่ภาครัฐนำแนวคิดการบริหารรัฐกิจแบบพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Public Administration: BPA) มาใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการปรับปรุงธรรมาภิบาลภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากภาครัฐถือเป็นแกนนำในการกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหา การพัฒนา หรือการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นหลักที่ภาครัฐควรคำนึงถึง ได้แก่ ความยุติธรรม ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ภาครัฐยังไม่ควรละทิ้งประเด็นด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเป็นกลางแก่ประชาชนทุกกลุ่มด้วย

การบริหารรัฐกิจเชิงพฤติกรรมศาสตร์

การบริหารรัฐกิจ (Public Administration: PA) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการ แนวทางการบริหารงานภาครัฐ รวมทั้งองค์กรของรัฐ เช่น รัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชนต่าง ๆ และศึกษาในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรอบแนวความคิดด้านการบริหารองค์การและการจัดการ (Organization & Management) การวางแผน

บริหาร (Administrative Planning) นโยบายสาธารณะ (Public Policy) และจิตวิทยาองค์การ (Organizational Psychology) เพื่อสนับสนุนให้ภาครัฐมีโครงสร้าง กลไกการตัดสินใจ และพฤติกรรมที่เอื้อต่อการให้บริการสาธารณะ

เนื้อหาหลักของการบริหารรัฐกิจ มักนำผลงานของนักเศรษฐศาสตร์รุ่นบุกเบิก Adam Smith (ค.ศ. 1723-1790) ซึ่งเป็นที่รู้จักจากแนวคิด “มือที่มองไม่เห็น (Invisible Hand)” ในระบบตลาดเสรีมาอธิบาย โดยมือที่มองไม่เห็น เป็นกลไกตลาดซึ่งทำให้ผู้บริโภคและผู้ผลิตปรับตัวเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดของตน โดยการตัดสินใจและดำเนินการทางเศรษฐกิจใด ๆ อย่างมีเหตุมีผล (Rational) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ในศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 นักเศรษฐศาสตร์ได้เริ่มสังเกตเห็นถึงความผิดปกติในวิธีการตัดสินใจของมนุษย์ โดยพบว่าแนวทางการตัดสินใจอาจไม่ได้เลือกที่การได้มาซึ่งประโยชน์สูงสุดของตนเพียงอย่างเดียว แต่อาจมีปัจจัยอื่นที่ไม่สามารถอธิบายได้ตามหลักวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ร่วมด้วย อาทิ ทศนคติ ความคิด และความเชื่อส่วนบุคคล จึงนำมาซึ่งแนวคิดการบริหารรัฐกิจเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Public Administration) ในปัจจุบัน

การนำแนวคิดการบริหารรัฐกิจเชิงพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐควรเตรียมความพร้อมในปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดหาแนวทางสำรอง/แนวทางการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่ผลของการปฏิบัติตามนโยบายไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
2. การวิเคราะห์และตรวจสอบถึงอคติของปัจเจกบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการตัดสินใจหรือพฤติกรรมต่าง ๆ
3. การเตรียมความพร้อมในการออกแบบนโยบาย/โครงการที่ช่วยสะกิด (Nudge)
4. การใช้งานวิจัย องค์ความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการจัดทำข้อเสนอและช่วยในการติดตามผลการดำเนินนโยบายในขั้นตอนต่าง ๆ

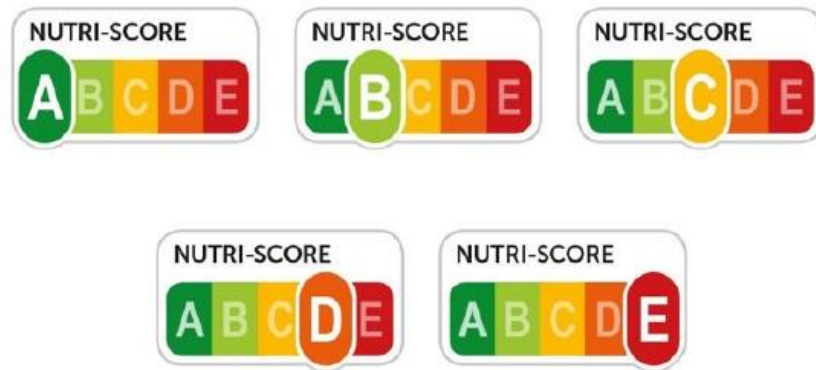
1.2.2 การประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการกำกับดูแลของภาครัฐ



ที่มา: <https://www.oecd.org/governance/ethics/behavioural-insights-integrity/>

ผู้กำหนดนโยบายสาธารณะจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์และพร้อมที่จะส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์มากขึ้น โดยหากผู้ปฏิบัติงานและนักวิจัยนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมมาใช้ในการวิเคราะห์และ

กำหนดนโยบายสาธารณะอย่างจริงจังแล้ว ก็จะนำไปสู่การคิดค้นนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังสามารถเพิ่มความสนใจในการวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ และเกิดการตั้งคำถามและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาเชิงพฤติกรรมเป็นวงกว้างเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการกำหนดแนวทาง/นโยบายสาธารณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต



ที่มา: Presentation Session 3, “Setting BI Standards in the Public Sector”, Prof. Dr. Kathrin Loer, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Applied Sciences Osnabrück Germany

ตัวอย่างของการใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการกำกับดูแลของภาครัฐ อาทิ การส่งเสริมสุขภาพของผู้บริโภคในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี โดยการกำหนดนโยบายด้านฉลากผลิตภัณฑ์ ซึ่งวิเคราะห์จากพฤติกรรมการบริโภคของประชาชน ความเสี่ยงด้านสุขภาพจากพฤติกรรมการบริโภค และแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขความเสี่ยงด้านสุขภาพ จนนำมาสู่การออกแบบฉลากผลิตภัณฑ์ที่ระบุถึงข้อมูลทางโภชนาการต่อสุขภาพ (Nutri-Score) เพื่อบ่งชี้ข้อมูลผลิตภัณฑ์อาหารหรือเครื่องดื่มที่มีคุณประโยชน์ต่อร่างกาย เพื่อให้ผู้มีบริโภคมีข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการบริโภคและลดความเสี่ยงจากพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดโรค เช่น การรับประทานอาหารที่มีรสจัด ไขมันสูง หรือขาดคุณค่าทางโภชนาการ เป็นต้น

จากข้อมูลปัจจุบัน OECD พบว่าประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกยังคงมีการใช้ข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมในการวิเคราะห์และออกแบบนโยบายสาธารณะที่ค่อนข้างจำกัด OECD ได้เสนอให้แต่ละประเทศใช้การเรียนรู้พฤติกรรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินนโยบายต่าง ๆ และเพื่อประเมินว่ามีสิ่งใดที่ใช้ได้ผลและไม่ได้ผลบ้าง อันจะนำมาซึ่งแนวทางในการออกแบบและปรับปรุงนโยบายสาธารณะในระยะต่อไป นอกจากนี้ การใช้ข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมผ่านวิธีการศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) จากประสบการณ์ในอดีตยังมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนการดำเนินการอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม จากการที่ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกเริ่มประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ตลอดจนงานที่หลากหลายภาคส่วนเริ่มให้ความสนใจกับประเด็นพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น ทำให้ปัจจุบันมีกรณีศึกษามากกว่า 100 กรณีศึกษา ที่แสดงถึงผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการกำกับดูแลของภาครัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การศึกษา พลังงาน สิ่งแวดล้อม การเงิน สุขภาพและความปลอดภัย ตลาดแรงงาน การให้บริการสาธารณะ ภาษี รวมทั้งด้านโทรคมนาคม นอกจากนี้ OECD พบว่ายังมีอีกหลายประเทศที่มีศักยภาพเพียงพอในการต่อยอดและนำเอาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ไปใช้ในงานบริการ

สาธารณะด้านอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นอีกด้วย โดยข้อเสนอแนะของ OECD ในการประยุกต์ใช้
พฤติกรรมศาสตร์กับการกำกับดูแลของภาครัฐ ประกอบด้วย

1. การพิจารณาประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการกำหนดกฎเกณฑ์ กรอบนโยบาย และแนวปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. การขยายขอบเขตในการวิเคราะห์เชิงลึกด้านพฤติกรรมที่ครอบคลุมถึงกิจการ กลุ่มธุรกิจ และภาคเอกชนต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมของตลาดทุน/ธนาคาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมการลงทุน การวิเคราะห์อัตราการใช้พลังงานสำหรับบริษัทและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และอาจลงรายละเอียดถึงลักษณะของพาหนะที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ
3. การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและการบริหารจัดการองค์กรโดยใช้พฤติกรรมศาสตร์ และสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการยอมรับความหลากหลายทางความคิดและพฤติกรรมในองค์กร
4. การส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์ภายในองค์กรภาครัฐผ่านการฝึกอบรมและการจัดหาแหล่งข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติม
5. การพิจารณาประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์เมื่อมีการออกแบบและประเมินผลการดำเนินการตามนโยบาย
6. การพัฒนาขั้นตอนและกระบวนการแก้ไขกรณีที่เกิดปัญหาเชิงพฤติกรรมผ่านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ พร้อมกับหาสาเหตุกรณีที่ยังคงมีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเชิงพฤติกรรมได้ (อาจมีการใช้พฤติกรรมศาสตร์ที่ไม่ถูกต้องหรือเกิดข้อบกพร่องในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง)
7. การใช้ประโยชน์จากศักยภาพของข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมอย่างเต็มที่เพื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและควรมีการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ในองค์กร

1.2.3 การสร้างขีดความสามารถภาครัฐจากการวิเคราะห์พฤติกรรม

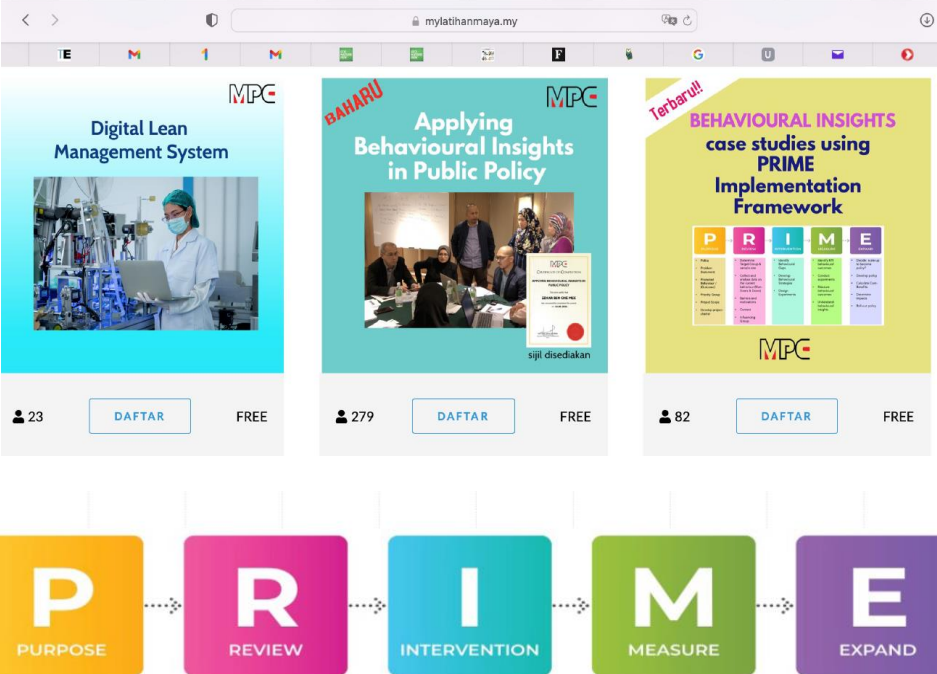
ในการสร้างขีดความสามารถภาครัฐจากการวิเคราะห์พฤติกรรมมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยหลักการหรือมาตรฐานที่เหมาะสมเพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการออกแบบนโยบายสาธารณะให้มีความคล่องตัวและต่อเนื่อง โดย OECD ได้เสนอแนะให้ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. **การวางกลยุทธ์:** ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางกลยุทธ์ทุกขั้นตอนในการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการออกแบบนโยบายสาธารณะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. **ข้อมูลและหลักฐาน:** ควรมีการวางแผนการคำนวณและการวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพก่อนทำการทดสอบและทดลอง อาทิ มีการใช้กลุ่มตัวอย่างทดสอบที่มีขนาดใหญ่เพียงพอเพื่อให้สามารถหาผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบายได้อย่างแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้ กุญแจสำคัญในการนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมไปใช้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์แบบ คือ การที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีจริยธรรมและหลักวิชาชีพที่เหมาะสมในการใช้ข้อมูลที่ดี มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ และตระหนักถึงข้อจำกัดของการใช้ข้อมูล (ถ้ามี) สำหรับการกำหนดนโยบายสาธารณะด้วย
3. **ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้:** ควรมีการทดสอบซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องและแม่นยำ
4. **การแบ่งส่วน:** พิจารณาช่องทางในการกำหนดใช้นโยบายสาธารณะกับประชากรส่วนหนึ่งก่อน เพื่อประเมินถึงผลลัพธ์ที่ได้และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายสาธารณะนั้น ๆ จะสามารถนำไปใช้ได้จริงกับประชากรกลุ่มใหญ่ โดยมีการพิจารณาจากบริบททางกฎหมายและศีลธรรมควบคู่ไปด้วย

5. **การประเมินผล:** ควรมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการออกแบบนโยบายสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว
6. **ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ:** ควรมีการเผยแพร่ผลการทดลองใช้นโยบายสาธารณะที่มาจากการศึกษาข้อมูลเชิงพฤติกรรมทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จสู่สาธารณชน เพื่อความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น โดยปัจจุบันมีหลายประเทศได้ทำการตีพิมพ์วารสารหรือจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับกิจกรรมการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการออกแบบนโยบายสาธารณะในหน่วยงานของตน ตลอดจนการเปิดเผยรายละเอียดค่าใช้จ่ายของการใช้ข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมเพื่อค้นหาต้นทุนและประเมินความคุ้มค่าถึงผลประโยชน์ทางสังคมที่ประชาชนจะได้รับ

1.2.4 วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) จากการวิเคราะห์เชิงพฤติกรรมของประเทศไทยมาเลเซีย

Learning portal (www.mylatihanmaya.my)



The screenshot shows a web browser displaying the MPC Learning Portal. Three course cards are visible:

- Digital Lean Management System:** 23 participants, DAFTAR button, FREE.
- Applying Behavioural Insights in Public Policy:** 279 participants, DAFTAR button, FREE.
- BEHAVIOURAL INSIGHTS case studies using PRIME Implementation Framework:** 82 participants, DAFTAR button, FREE.

Below the cards is the PRIME framework diagram:

- P (PURPOSE):** Orange box
- R (REVIEW):** Pink box
- I (INTERVENTION):** Teal box
- M (MEASURE):** Green box
- E (EXPAND):** Purple box

ที่มา: Presentation Session 4, “BI Application in the Public Sector: Development of the National BI Guidelines in Malaysia”, Mr. Mohammad Abdul Hamid, Founder and Consultant Behavioral Insights Consultancy, Malaysia

นโยบายสาธารณะ เป็นแนวทาง กิจกรรม หรือการกระทำที่รัฐบาลใช้ในการดำเนินงาน เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ไปสู่ประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ในนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติมาเลเซีย ฉบับที่ 12 (12th Malaysia Plan) ระหว่างปี ค.ศ. 2021 - 2025 มีการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพและบริการของภาครัฐและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์กับการออกแบบนโยบายสาธารณะ

อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การตัดสินใจที่ดีขึ้น โดยรัฐบาลมาเลเซียได้จัดตั้งหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทรับผิดชอบโดยตรงในการสนับสนุนการนำกรอบการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศมาใช้ เพื่อกระตุ้นการเพิ่มผลิตภาพของประเทศ ได้แก่ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งมาเลเซีย (Malaysia Productivity Corporation: MPC)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งมาเลเซีย เป็นหน่วยงานกำกับดูแลที่มีหน้าที่ในการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะ ผ่านการจัดกิจกรรมและโครงการสร้างจิตสำนึกให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ การฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ ผ่านระบบศูนย์ข้อมูลและสื่อการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ (Learning portal) เว็บไซต์ www.mylatihanmaya.my ตลอดจนการจัดทำแผนการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้ในองค์กร โดยเป็นแผนสำหรับถ่ายทอดหรือส่งต่อเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ ในเชิงกลยุทธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายหลักในการรับสาร รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน นอกจากนี้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งมาเลเซียยังได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมและคณะทำงานด้านเทคนิค เพื่อร่วมมือกับกระทรวงและหน่วยงานต่าง ๆ ในการศึกษาเชิงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการกำหนดแนวทาง/นโยบายสาธารณะต่าง ๆ โดยปัจจุบันมีการศึกษาเชิงพฤติกรรมแล้วมากกว่า 25 โครงการ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งมาเลเซีย ได้นำ PRIME Framework มาเป็นกรอบเพื่อช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางในการออกแบบกลยุทธ์และวิธีการสำหรับการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะได้อย่างเหมาะสม โดยขั้นตอนการดำเนินการตาม PRIME Framework มีดังต่อไปนี้

1. **การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose):** ร่างวัตถุประสงค์ของเป้าหมายการวางนโยบายสาธารณะให้ชัดเจนและกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมเพื่อระบุถึงประเด็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. **การทบทวน (Review):** ทบทวนช่องว่างของกระบวนการตัดสินใจและพฤติกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบนโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด
3. **การออกแบบนโยบาย (Intervention):** ออกแบบนโยบายสาธารณะโดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยภาครัฐจะต้องมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการจัดทำโครงการ/แผนงานด้วยวิธีปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องและมีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์กับกลุ่มเป้าหมายตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด
4. **การมีมาตรการที่ครอบคลุม (Measure):** มีการวัดและประเมินผลเพื่อติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการออกแบบ/การดำเนินนโยบายสาธารณะของภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีของประชาชน
5. **การขยายผลการดำเนินการ (Expand):** ขยายผลการดำเนินนโยบายสาธารณะและเริ่มกำหนดใช้นโยบายสาธารณะในวงกว้าง เพื่อนำนโยบายที่มีประสิทธิภาพมาใช้ให้เกิดผลลัพธ์ที่บรรลุผลตามเป้าหมายของรัฐบาล และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละเรื่องและในแต่ละพื้นที่ได้อย่างตรงจุด

รัฐบาลมาเลเซียเชื่อว่า การใช้ PRIME Framework ในองค์กรและหน่วยงานรัฐจะทำให้มาเลเซียมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาไปสู่ประเทศที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันทัดเทียมกับประเทศชั้นนำทั่วโลก อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้การบริหารภาครัฐสอดคล้องกับระบบธรรมาภิบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนให้สอดคล้องกับหลักการสำคัญของระบบธรรมาภิบาล โดยให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรม ความเสมอภาค ความโปร่งใส การพร้อมรับการตรวจสอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ

นอกจากการใช้ PRIME Framework ในองค์กรและหน่วยงานรัฐแล้ว รัฐบาลมาเลเซียยังได้มีการจัดทำแนวปฏิบัติในการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะระดับชาติ (National Behavioral Insights Guideline) ซึ่งให้ข้อมูลและคำแนะนำสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ ตลอดจนเจ้าหน้าที่นโยบายและแผนงานที่ปฏิบัติงานในกระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการประยุกต์ใช้และนำความรู้เชิงพฤติกรรมไปสู่การปฏิบัติในทุกขั้นตอนของการออกแบบ/กำหนดนโยบายสาธารณะ โดยแนวปฏิบัตินี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและที่มาจากข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมศาสตร์ บทบาทของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ การฝึกอบรมและงบประมาณต่าง ๆ การใช้ข้อมูลเชิงลึกเชิงพฤติกรรมโดยใช้ PRIME Framework ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมในการนำข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมไปใช้ และยกตัวอย่างกรณีศึกษาเพื่อแสดงการออกแบบ/กำหนดนโยบายสาธารณะในนานาประเทศ นอกจากนี้ ยังมีการอธิบายถึงขั้นตอนและกระบวนการที่สามารถระบุถึงข้อมูลเชิงพฤติกรรมที่ควรนำมาใช้ และการกำหนดขอบเขตในการออกแบบนโยบายสาธารณะ รวมทั้งมีกระบวนการในการให้คำปรึกษาตามสายงานและหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงพฤติกรรมและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ แนวปฏิบัติในการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะระดับชาติของมาเลเซียได้ผ่านกระบวนการสำรวจความคิดเห็นและประชาพิจารณ์ในการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงแนวปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและมีความสมบูรณ์แบบมากขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวปฏิบัติในการนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการออกแบบนโยบายสาธารณะระดับชาติของมาเลเซีย (National Behavioral Insights Guideline) ได้แก่

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมมาประยุกต์ใช้กับนโยบายสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบวงจรนโยบายสาธารณะ
2. เพื่อเป็นคลังข้อมูล นำเสนอแนวคิด และมาตรฐานระเบียบวิธีสำหรับผู้ปฏิบัติงานเชิงลึกด้านพฤติกรรมศาสตร์ ตลอดจนผู้กำหนดนโยบายสาธารณะและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมมาประยุกต์ใช้ของภาครัฐ
3. เพื่อเป็นหลักการสำหรับการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์ของภาครัฐอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

ได้รับความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง แนวคิด และการประยุกต์ใช้ฐานข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavioral Insights: Blis) ในหน่วยงานรัฐ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการอบรมจากนานาประเทศ

2.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมมาประยุกต์ใช้กับนโยบายสาธารณะมากขึ้น

2.3 ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการนำข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมมาประยุกต์ใช้กับนโยบายสาธารณะมากขึ้น

2.4 กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

เขียนบทความลงวารสารการงบประมาณ เกี่ยวกับความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Insights: Blis) และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

2.5 กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

วางแผนที่จะศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมศาสตร์ รวมทั้งศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) จากประเทศต่าง ๆ ในการบูรณาการการใช้พฤติกรรมศาสตร์เข้ามาเป็นเครื่องมือในการออกแบบนโยบายสาธารณะ และมีความพยายามที่จะประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับกับบริบทงานของตนให้ได้มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

3.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ

3.1.1 รายชื่อวิทยากรบรรยาย

1. “Behavioral Public Administration and Governance” โดย Prof. David Oliver Kasdan, Graduate School of Governance, Sungkyunkwan University ROK
2. “Behavioral Science Applied to Public Policy” โดย Dr. Chiara Varazzani, Lead Behavioural Scientist Observatory of Public Sector Innovation Public Governance Directorate, OECD France
3. “Setting BI Standards in the Public Sector” โดย Prof. Dr. Kathrin Loer, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Applied Sciences Osnabrück Germany
4. “BI Application in the Public Sector: Development of the National BI Guidelines in Malaysia” โดย Mr. Mohammad Abdul Hamid, Founder and Consultant Behavioral Insights Consultancy, Malaysia
5. “Development of BI Frameworks in Forging Policy Ecosystems” โดย Prof. Dr. Kathrin Loer, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Applied Sciences Osnabrück Germany
6. “Group Discussion: Mapping Common Decision Biases to Sociocultural Characteristics” โดย Prof. David Oliver Kasdan, Graduate School of Governance, Sungkyunkwan University ROK
7. “Building Public-sector Capacity for BI” โดย Dr. Ida binti Md Yasin, Lecturer, Putra Business School Universiti Putra Malaysia (UPM) Malaysia
8. “Application of BI in Regulatory Policy” โดย Mr. James Drummond, Policy Analyst Regulatory Policy Division Public Governance Directorate, OECD France
9. “Understanding Social Behavior to Improve Compliance in the East” โดย Prof. David Oliver Kasdan, Graduate School of Governance, Sungkyunkwan University ROK