

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
25-IP-07-GE-CON-A Conference on Behavioral Insights in Policymaking for Productivity
ระหว่างวันที่ 21 – 22 เมษายน 2568
ณ กัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

จัดทำโดย นางสาวญาณัญญา อักษรนำ
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
วันที่ 23 มิถุนายน 2568

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

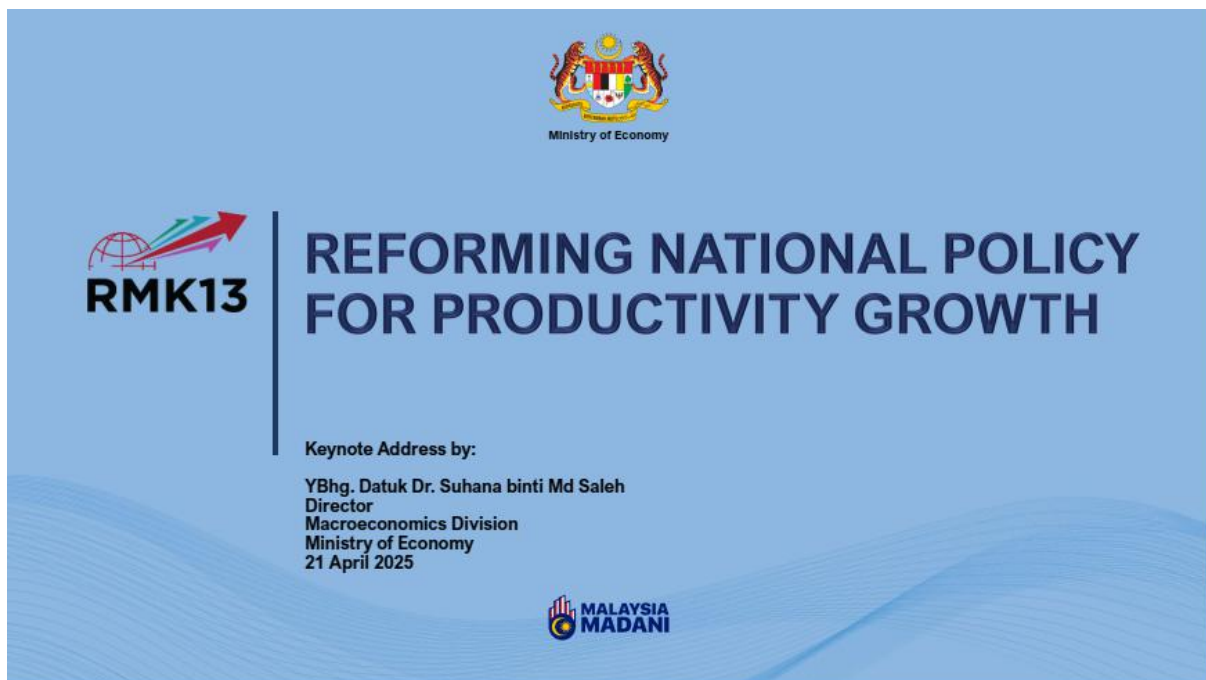
(ควรมีความยาวเพียงพอกับเนื้อหาสาระ องค์ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ โดยเฉพาะใจความสำคัญจากการบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยาย และการศึกษาดูงาน)

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ (สรุปจากเอกสาร Project Notification)

โครงการดังกล่าวมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Insights - BIs) ในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานผ่านกระบวนการกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศสมาชิก และภูมิภาคอื่น ๆ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ในภาครัฐ การสร้างเสริมความตระหนักในการสร้างเครือข่ายการที่เข้มแข็ง การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ รวมไปถึงการออกแบบแนวทางและกรอบแนวคิดในการบูรณาการแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์กับการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

การกำหนดนโยบายมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มผลิตภาพ เนื่องจากการกำหนดกรอบแนวทาง สิ่งจูงใจ และระบบนิเวศที่ช่วยให้เศรษฐกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายที่ออกแบบมาอย่างเหมาะสมจะช่วยจัดอุปสรรคเชิงระบบ สร้างเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย และชี้นำพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ในอนาคต สำหรับการยกระดับผลิตภาพของภาครัฐจะดำเนินไปในสองแนวทางหลัก ได้แก่ (1) การปรับปรุงนโยบาย โครงการ บริการ และกฎระเบียบ และ (2) การพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านนโยบายและผลิตภาพสำหรับภาคเอกชน (อ้างอิงจากคู่มือการเพิ่มผลิตภาพภาครัฐของ APO, 2020) เพื่อเร่งรัดความพยายามดังกล่าว APO ได้ริเริ่มแนะนำแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Insights: BIs) เข้ามาบูรณาการในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพเพื่อให้ประเทศสมาชิกได้ทำความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ โดยประเทศมาเลเซียได้ส่งเสริมแนวคิด BIs ตั้งแต่ปี 2020 สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการบูรณาการแนวคิดดังกล่าวเข้ากับการออกแบบนโยบายสาธารณะ

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย



การปฏิรูปนโยบายระดับชาติเพื่อการเติบโตของผลิตภาพ (Productivity Growth) ประกอบด้วยเนื้อหาในหัวข้อดังนี้ (1) บริบททางเศรษฐกิจโลกและมาเลเซีย (2) บทบาทของผลิตภาพต่อการเติบโต (3) Behavioral Insights (BI): เครื่องมือใหม่ในการยกระดับผลิตภาพ (4) โจทย์เชิงโครงสร้างที่ต้องจัดการ (5) วิสัยทัศน์ของแผน RMK13 (2026–2030) และ (6) บริบททางเศรษฐกิจโลกและมาเลเซีย

สำหรับในหัวข้อบริบททางเศรษฐกิจโลกและมาเลเซีย ซึ่งเศรษฐกิจโลกในปี 2025 คาดว่าจะเติบโตอย่างจำกัดที่ร้อยละ 3.3 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงปี 2000–2019 และมีการคาดการณ์ว่าแนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจโลกจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของมาเลเซีย ซึ่งในปี 2024 เติบโตที่ 5.1% แรงขับเคลื่อนหลักคือการบริโภคภาคเอกชน โดยเศรษฐกิจในปี 2025 จะเติบโตในช่วง 4.5–5.5% ท่ามกลางความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก ทั้งนี้ ผลิตภาพ (Productivity) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร (แรงงาน, ทุน, เทคโนโลยี) ความสามารถในการแข่งขัน การสร้างงานที่มีคุณค่า การสร้างรายได้ของประชาชนให้สูงขึ้น รวมถึงเป็นกุญแจสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

Behavioral Insights (BI) : เครื่องมือใหม่ในการยกระดับผลิตภาพ Behavioral Insights หรือ พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก คือการนำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์มาออกแบบนโยบายสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระบบการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีคิดและการตัดสินใจจริงของผู้คน ช่วยลดแรงเสียดทาน (friction) และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

- Bounded Rationality มนุษย์ไม่สามารถประมวลผลข้อมูลทั้งหมดได้ในเวลาเดียว ต้องออกแบบทางเลือกให้ง่าย ไม่ซับซ้อน
- Cognitive Scarcity ทรัพยากรทางความคิดของมนุษย์มีจำกัด ต้องลดสิ่งรบกวนและออกแบบการทำงานให้ลดภาระสมอง

- Dual-Process Thinking ระบบการคิดของมนุษย์มีทั้งแบบเร็ว (อัตโนมัติ) และแบบช้า (มีเหตุผล) การออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงการตอบสนองอัตโนมัติจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

โดยตัวอย่าง BI ที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มผลิตภาพ ได้แก่ การผลักดันแบบเบา (Nudges) เช่น การส่งการเตือนการลอคคิตในการสรรหา (Bias-Free Recruitment) เพื่อสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ และการออกแบบกระบวนการให้เข้าใจง่าย (Simplification) เพื่อลดความเหนื่อยล้าในการตัดสินใจ (Decision Fatigue)

ในกรณีของประเทศไทย นอกจากแนวโน้มโลก (Megatrends) เช่น การจัดระบบเศรษฐกิจโลกใหม่ (Realignment of Economics Bloc) ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงประชากร และปัญหาสิ่งแวดล้อม ยังมีอุปสรรคภายในประเทศ เช่น โครงสร้างเศรษฐกิจปรับตัวช้า การขาดแรงงานทักษะสูง ตลาดแรงงานขาดความสามารถในการแข่งขัน การขาดความสามารถในการขยายของธุรกิจ MSMEs โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลยังไม่ครอบคลุม ความไม่เสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคม ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เช่น การศึกษา ที่อยู่อาศัย และสาธารณสุข และความท้าทายด้านธรรมาภิบาล เช่น การทุจริต การจัดการงบประมาณ และความไม่ชัดเจนในบทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ จึงเป็นที่มาของแผนพัฒนา ฉบับที่ 13 ของมาเลเซีย (RMK13 : 2026–2030) ภายใต้วิสัยทัศน์ “MADANI Economy : Empowering the People” โดยมีจุดเน้นในการขับเคลื่อนการลงทุนและนวัตกรรม ยกกระดับเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งเสริมการพัฒนาอย่างครอบคลุม (Inclusiveness) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล ปรับระบบธรรมาภิบาลให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และนำประเทศสู่เป้าหมาย “ประเทศรายได้สูง” และการเป็นผู้นำเศรษฐกิจของเอเชีย



การเติบโตของผลิตภาพเป็นหัวใจสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติในทศวรรษหน้า รัฐบาลมาเลเซียจึงมุ่งเน้นการผสมผสาน “ความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์” เข้ากับการวางนโยบาย การออกแบบระบบราชการ และกลไกขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ เพื่อลดข้อจำกัด เพิ่มประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายของเศรษฐกิจ MADANI อย่างยั่งยืน

- Session 2 : Advancing Good Regulatory Practice (GRP) in Malaysia โดย Mr. Mohamad Izahar Bin Mohamad Izham, Partner & Head of the Government Advisory Practice Group, Zaid Ibrahim & Co.

ZaidIbrahim&co

Advancing Good Regulatory Practice (GRP) in Malaysia

Conference on Behavioral Insights in Policy-Making for Productivity 2025

Zaid Ibrahim & Co.

Monday, 21 April 2025

ในการนำเสนอดังกล่าวได้กล่าวถึงแนวทางการยกระดับแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบ (Good Regulatory Practice : GRP) ในมาเลเซีย โดยเน้นการวางระบบนโยบายที่มีหลักฐานรองรับ (Evidence-based) และสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชน เพื่อให้การออกกฎระเบียบและการบังคับใช้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เรื่องของแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบในประเทศมาเลเซียเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากประเด็นต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปฏิรูปที่ต้องไปอย่างทันท่วงที การขาดระบบการกำหนดนโยบายบนฐานหลักฐาน (Evidence-Based Policy) และเจตจำนงทางการเมือง (Political Will) รวมถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกฎหมายได้ระบุว่ากฎหมายกว่า 3,000 ฉบับในประเทศมีความล้าสมัย และจำเป็นต้องมีการปฏิรูปให้ทันสมัย โดยพัฒนาการของแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบในประเทศมาเลเซียเริ่มตั้งแต่ปี 2007 แผนพัฒนาประเทศฉบับที่ 9 มีการก่อตั้ง Establishment of Special Task Force to Facilitate Business (PEMUDAH) เรื่อยมาจนกระทั่งแผนพัฒนาประเทศฉบับที่ 12 โดยมีการจัดตั้งนโยบายและคู่มือระดับชาติ เช่น National Policy on Good Regulatory Practice (NPGRP) Best Practice Regulation Handbook 2.0 และนโยบายระดับรัฐ เช่น Sarawak GRP และ Sabah GRP โดยตั้งแต่ปี 2020 ยังได้เพิ่มแนวทางการใช้ Behavioral Insights (BI) เข้าไปใน PRIME Framework ซึ่งเป็นแนวทางระดับชาติสำหรับการกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพ

กระบวนการ Regulatory Impact Analysis : RIA ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ระบุปัญหาอย่างชัดเจน (Problem Statement)
- 2) กำหนดเป้าหมายของนโยบาย (Objectives)
- 3) พิจารณาทางเลือก (กฎระเบียบ/ไม่ใช่กฎระเบียบ/กฎเดิม) (Options)

- 4) วิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis)
- 5) รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Consultation)
- 6) สรุปและให้ข้อเสนอแนะ (Conclusion and Recommendation)
- 7) วางกลยุทธ์ในการดำเนินการ (Strategy for Implementation)

เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และแพลตฟอร์มดิจิทัลในกระบวนการ Regulatory Impact Analysis (RIA) และ Regulatory Impact Statement (RIS) ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาและประเมินผลนโยบายเหล่านี้

สำหรับบทบาทของพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก หรือ Behavioral Insights (BI) ในแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการ ช่วยให้การออกแบบและบังคับใช้นโยบายสอดคล้องกับ “วิธีคิดและพฤติกรรมของมนุษย์จริง” มากขึ้น โดยมีตัวอย่างการประยุกต์ใช้ที่สำคัญ ได้แก่

- ในขั้นการพิจารณาทางเลือก (Option) เพื่อการออกแบบนโยบาย กรณีน้ำมันพืชใช้แล้ว (Used-Cooking Oil) หน่วยงานท้องถิ่นพิจารณาออกกฎหมายใหม่เพื่อป้องกันการทิ้งน้ำมันลงท่อ แต่หลังวิเคราะห์แล้วพบว่า “ทางเลือกที่ไม่ใช้กฎหมาย” คือการร่วมมือกับภาคธุรกิจได้ผลดีกว่า

Regulatory Design in the Options stage





A Local Authority was faced with an issue in relation to Used-Cooking Oil (UCO) being disposed into drainpipes and subsequently, causing congestion and damage to the public sewerage.

The Local Authority was considering developing new laws to address this specific issue.

After undertaking a Regulatory Impact Analysis, the Local Authority decided that the best option was not to develop a new law but **instead chose the non-regulatory option to work with industry** to address the UCO disposal problem.

Takeaway: Regulations are not the only tool to achieve policy goals

7

- ในขั้นวางกลยุทธ์ในการดำเนินการ (Strategy for Implementation) กรณีวัคซีนโควิด-19 กระทรวงสาธารณสุขใช้กลยุทธ์ เช่น การสื่อสารหลายภาษา การให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง การเปลี่ยนระบบลงทะเบียนเป็น “opt-out” (ลงทะเบียนโดยอัตโนมัติแต่ประชาชนเลือกไม่เข้าร่วมได้) และการทำแบบฟอร์มให้เข้าถึงง่ายและมีเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น



In 2021/2022, the Ministry of Health rolled out various Covid-19 strategies to ensure it could achieve its target to immunize at least 80% of the adult population.

Such **strategies for implementation** included:

- Ensuring immunization without discrimination, including for foreigners
- Producing material in various language
- Using local community leaders to 'spread the word'
- Making registration an 'opt out' system
- Ensuring forms and documents were easy and minimal.

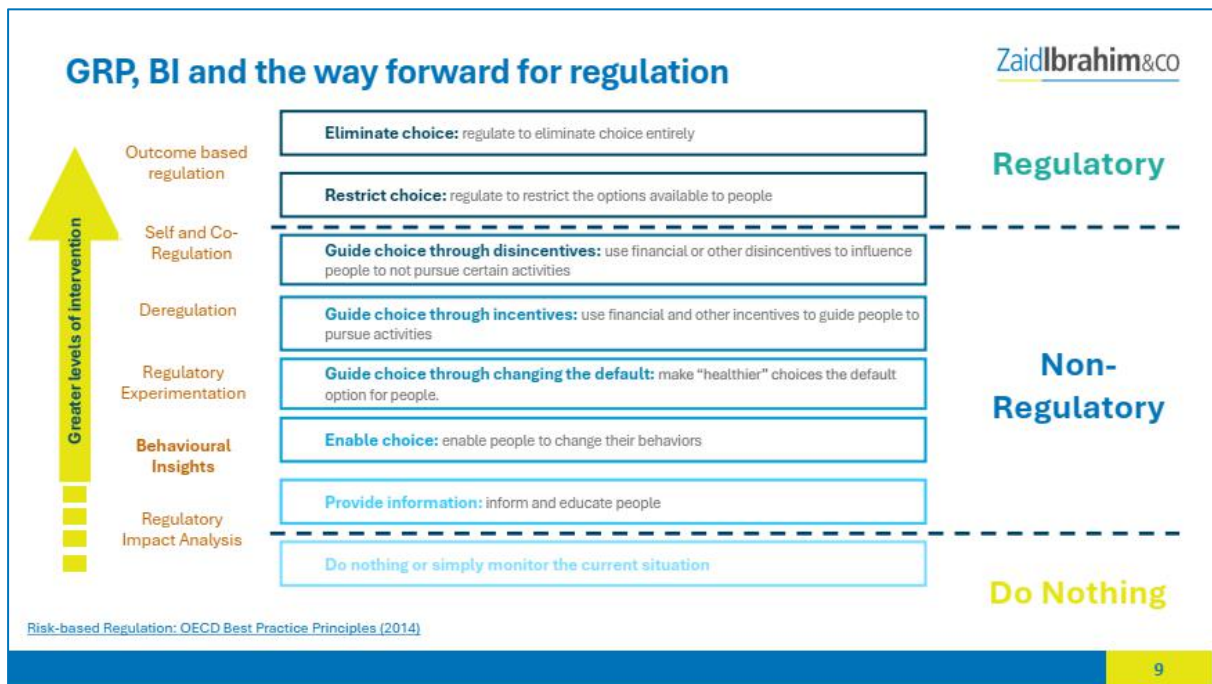
Takeaway:

1. Properly designed regulatory delivery mechanisms ensures effective implementation of policies
2. Utilization of BI in regulatory delivery can be an effect means of achieving policy success.

ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญคือ 1) กลไกการดำเนินการนโยบายที่ออกแบบมาอย่างเหมาะสมช่วยให้การดำเนินนโยบายมีประสิทธิภาพ และ 2) การประยุกต์ใช้แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก Behavioral Insights (BI) ในการดำเนินนโยบายเป็นวิธีที่มีประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมาย

ในแง่ของแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบ พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก แนวทางการกำกับดูแลในอนาคต ลำดับการแทรกแซงนโยบาย (จากน้อยไปมาก) จัดกลุ่มแนวทางการกำกับดูแลตามระดับของการควบคุม โดยพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกเป็นทางเลือกสำคัญในหมวด “ไม่ใช้กฎระเบียบ” (Non-Regulatory)

- ไม่ทำอะไร หรือเพียงสังเกตสถานการณ์ปัจจุบัน
- ให้ข้อมูลและข้อมูลเพื่อช่วยให้ประชาชนตัดสินใจด้วยตนเอง
- เปิดทางเลือก ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้โดยไม่บังคับ
- เปลี่ยนค่าตั้งต้น ตั้งค่าทางเลือกที่ดีต่อสุขภาพหรือสังคมให้เป็นค่ามาตรฐาน เช่น การลงทะเบียนอัตโนมัติ
- ใช้แรงจูงใจ ใช้แรงจูงใจทางการเงินหรือรูปแบบอื่นเพื่อชักจูงให้คนเลือกทำสิ่งที่ต้องการ
- ใช้แรงขัดขวาง ใช้บทลงโทษหรือภาระทางการเงินเพื่อยับยั้งพฤติกรรมไม่พึงประสงค์
- จำกัดทางเลือก ออกกฎเกณฑ์เพื่อลดหรือจำกัดทางเลือกที่มีให้ประชาชน
- ลบทางเลือกออกทั้งหมด บังคับหรือห้ามโดยสิ้นเชิง เช่น กฎหมายที่ห้ามพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งโดยเด็ดขาด



โดย OECD ได้แนะนำให้ใช้ “การกำกับดูแลตามความเสี่ยง (risk-based regulation)” เพื่อมุ่งเน้นผลลัพธ์และลดการแทรกแซงที่ไม่จำเป็น

การบูรณาการแนวปฏิบัติที่ดีในการออกกฎระเบียบกับพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้นโยบายมีความยืดหยุ่น ชาญฉลาด และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องตั้งอยู่บนหลักการ “เข้าใจประชาชน” มากกว่าการ “ควบคุมจากบนลงล่าง” ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของมาเลเซียในอนาคต

- Session 3 : Labour Market , Productivity and policy prospective: Saudi Arabia Case
โดย Dr. Ahmed Alzaahraani, Deputy Minister for Skills and Training, Ministry of Human Resources and Social Development, Saudi Arabia



Labour Market , Productivity and policy prospective: Saudi Arabia Case

Ahmed Alzahrani
Deputy for Skills and Training
April , 2025

การบรรยายในหัวข้อดังกล่าวมีเนื้อหาครอบคลุมใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาพรวมการวิเคราะห์ตลาดแรงงานและผลิตภาพ 2) การปฏิรูปตลาดแรงงาน และ 3) นโยบายพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก (Behavioral Insight)

ส่วนที่ 1 ภาพรวมของตลาดแรงงานและผลิตภาพ สำหรับผลิตภาพแรงงาน (Labour Productivity) หรือปริมาณผลผลิตที่ได้จากแรงงานหนึ่งหน่วย ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดมาตรฐานการครองชีพในระยะยาว ดังนั้นจึงควรมีการกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ และถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งในแง่ของธุรกิจ แรงงาน และ รัฐบาล สำหรับภาคธุรกิจแล้วผลิตภาพที่สูงขึ้นหมายถึงกำไรที่มากขึ้นและโอกาสในการลงทุนที่เพิ่มขึ้น ในภาคแรงงาน ผลิตภาพที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายถึงค่าแรงที่มากขึ้นและสภาพการทำงานที่ดีขึ้น และในภาคของรัฐบาล การมีผลิตภาพสูงส่งผลให้รัฐบาลมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในระดับนานาชาติพบว่าปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อผลิตภาพแรงงานได้ เช่น

- 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมที่มีคุณภาพสูง การเพิ่มการลงทุนในอาชีวศึกษาและการพัฒนาทักษะผู้ใหญ่ รวมถึงการปฏิรูปให้ระบบทักษะสอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างเพื่อสร้างการเติบโตของผลิตภาพ
- 2) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ขยับเคลื่อนการเสริมสร้างผลิตภาพในระยะยาวผ่านการลงทุนในเทคโนโลยี ถนน รถไฟ และเมืองต่าง ๆ ในส่วนหนึ่งของแผนการใช้จ่ายของรัฐบาล โดย IMF มีการประเมินว่าโดยเฉลี่ยแล้วใน 22 ประเทศ OECD การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะเพิ่มขึ้น 1% จะนำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพประมาณ 0.2%
- 3) การสนับสนุนทางการเงิน การให้เงินช่วยเหลือ เงินอุดหนุน สิทธิประโยชน์ทางภาษี หรือเครดิตแก่บริษัทเพื่อปรับปรุงเทคโนโลยีหรือมีส่วนร่วมในการวิจัยและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ (R&D) ทางด้านการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน
- 4) การลดข้อบังคับ โดยการลดข้อบังคับในตลาดสินค้าและการลดขั้นตอนทางราชการที่ไม่จำเป็น สามารถลดอุปสรรคในการเข้าตลาดและสร้างพลวัตให้กับผู้เล่นรายใหม่ในตลาด ซึ่งช่วยในการเพิ่มผลิตภาพ

สำหรับประเทศซาอุดีอาระเบียนั้น ในช่วงปี 2011–2021 ผลิตภาพต่อชั่วโมงของซาอุดีอาระเบียสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศในกลุ่ม G20 แม้ในภาคที่ไม่ใช่น้ำมัน และแม้ผลิตภาพของประเทศซาอุดีอาระเบียจะมีแนวโน้มแปรผันตามช่วงเวลา แต่โดยรวมยังคงอยู่ในระดับโดดเด่น โดยประเทศซาอุดีอาระเบียมีการดำเนินกลยุทธ์ตลาดแรงงาน หรือ LMS 2020-25 ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2020 มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มผลิตภาพ การยกระดับประสิทธิภาพตลาดแรงงาน การลดอัตราการว่างงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงาน ในปัจจุบันบรรลุเป้าหมายไปแล้วกว่า 87% ทั้งอัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นจาก 42% (2018) เป็น 54% (ปัจจุบัน) อัตราการว่างงานลดลงจาก 12.8% เป็น 7% สัดส่วน GDP ภาคน้ำมันลดลงจาก 41% เป็น 30% และอันดับประสิทธิภาพตลาดแรงงานดีขึ้นอย่างชัดเจน (จากอันดับ 89 ในปี 2019) ซึ่งในการดำเนินการมีโครงการและนโยบายเด่น เช่น

- Marn แพลตฟอร์มการจ้างงานแบบสัญญายืดหยุ่น (ลงนามแล้ว 350,000+ สัญญา)
- Mudad ระบบคุ้มครองค่าจ้างแบบดิจิทัล

- Qiwa ระบบลงทะเบียนสัญญาและใบอนุญาตทำงานออนไลน์
- การปรับปรุงกฎหมายแรงงาน เช่น การเปลี่ยนการจ้างงานราชการใหม่ทั้งหมดให้อยู่ภายใต้กฎหมายแรงงาน การเพิ่มโทษการละเมิดสุขภาพและความปลอดภัย และการกำหนดโทษการเลือกปฏิบัติทางเพศ
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้หญิงในภาคเอกชน
- การปฏิรูประบบบำนาญ และการสร้างกลไกใหม่เพื่อพัฒนาทักษะแรงงาน (เช่น Tamheer Program)

ในการปฏิรูปตลาดแรงงานของประเทศซาอุดีอาระเบีย ประกอบด้วยโครงสร้าง 4 ระดับ ได้แก่

ระดับมหภาค	ระดับชาติ (National Level)	- โครงสร้างพื้นฐาน : การลงทุนในโครงข่ายโลจิสติกส์ ดิจิทัล และการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น - การศึกษาและการฝึกอบรม : การจัดการศึกษาและฝึกอบรมที่มีคุณภาพ และสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง - กฎหมายแรงงาน : การเข้าถึงตลาดแรงงานอย่างเท่าเทียม การห้ามเลือกปฏิบัติ และการปรับค่าจ้างได้อย่างยืดหยุ่น - สภาพแวดล้อมมหภาค : การกระจายตัวของภาคอุตสาหกรรม และตำแหน่งในห่วงโซ่อุปทาน - ความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการค้า : การส่งเสริมการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) และการร่วมทุน - ระบบภาษีและการเงิน : การตั้งภาษีและภาษีนำเข้าอย่างเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ
	ระดับภาคส่วน (Sectoral Level)	- การกระจายตัวของอุตสาหกรรม : การสนับสนุนความหลากหลายของอุตสาหกรรม - การขยายบทบาทในห่วงโซ่อุปทาน : ภาคส่วนต่าง ๆ ควรมีบทบาทในหลายจุดของห่วงโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มโอกาสและผลิตภาพ - ระดับการแข่งขัน : การส่งเสริมการแข่งขันที่ดีในตลาด
ระดับจุลภาค	ระดับองค์กร (Enterprise Level)	- เงินทุน : สนับสนุนผ่านกองทุนเฉพาะกิจ เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ และความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน - องค์ความรู้และประสบการณ์ : การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงตลาด และการถ่ายทอดความรู้ - โครงสร้างแรงงาน : ความหลากหลายในทักษะ เพศ อายุ เชื้อชาติ ชนบท เพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - เทคโนโลยีและการวิจัยพัฒนา (R&D) : การนำระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูล AI และเทคนิคการผลิตที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้

		- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR practices) : การใช้แนวปฏิบัติ HR ที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อ และการกำหนดเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น
	ระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level)	ทักษะ (Skillset) - การฝึกอบรมสายอาชีพและการฝึกงาน - การศึกษาระดับสูงที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม - การเข้าถึงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายในและระหว่างประเทศ - การมีระบบการรับรองทักษะ (Certification Schemes) ค่าจ้าง (Wages) - ค่าจ้างจริง/ค่าจ้างเฉลี่ยในภาคเศรษฐกิจหรือภาคอุตสาหกรรม - การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำและค่าจ้างที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต (Living Wage) สำหรับแรงงานกลุ่มต่าง ๆ (เช่น คนชาวดิอาร์ะเบียกับแรงงานต่างชาติ) - ช่องว่างค่าจ้างระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ระหว่างภาครัฐและเอกชน

นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งสภาทักษะประจำภาคส่วน จำนวน 12 สภา ที่มีความสำคัญตามกลยุทธ์และความต้องการทักษะที่เร่งด่วน ซึ่งครอบคลุมประมาณ 75% ของ GDP และการจ้างงานในภาคส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงทักษะอย่างรวดเร็ว โดยสภาทักษะประจำภาคส่วนมีเป้าหมายเพื่อดำเนินการในการวิเคราะห์เชิงลึกในภาพรวมของแต่ละภาคส่วน (Sector Intelligence) พัฒนารอบมาตรฐานทักษะ ทำงานร่วมกับหน่วยงานในระบบนิเวศการพัฒนาทักษะเพื่อผลักดันการพัฒนาทักษะ

ส่วนสุดท้ายในประเด็นนโยบายพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก สำหรับประเทศซาอุดีอาระเบีย การดำเนินการในเรื่องพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกและตลาดแรงงานประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ข้อมูลเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Banaviral Insights) 2) การพัฒนาทักษะ และ 3) กลยุทธ์การสร้างสถานที่ทำงานที่มีความครอบคลุม (Inclusive Workplace Strategies) โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลัก (Pillars)	บทบาท	ตัวอย่างการดำเนินการ
ข้อมูลเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Banaviral Insights)	- ลดความผิดพลาด : ลดความซับซ้อนของกระบวนการและทางเลือก ลดความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย - กระตุ้นการยอมรับนวัตกรรม : ช่วยให้บุคคลและองค์กรเอาชนะอุปสรรคทางพฤติกรรม เช่น ความลังเลหรือความกลัวการเปลี่ยนแปลง - เพิ่มการปฏิบัติตามข้อกำหนด : ช่วยให้ประชาชนเข้าใจกฎระเบียบและแนวทางมากขึ้นผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น - เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร : ส่งเสริมแบบ	- แพลตฟอร์ม Absher : ใช้ BI เพื่อออกแบบให้บริการของรัฐเรียบง่าย เข้าถึงง่าย ลดภาระประชาชน - Qiwa : ทำสัญญาจ้างแรงงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ตัวเลือกค่าเริ่มต้นเพื่อลดข้อพิพาทแรงงาน - HMRC (อังกฤษ) : ใช้ข้อความเชิงสังคมและภาษาเรียบง่ายเพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME ส่งภาษีตรงเวลา - Google - Project Oxygen : ฝัง

หลัก (Pillars)	บทบาท	ตัวอย่างการดำเนินการ
	อ่อนโยน (nudges) ให้ใช้เวลา พลังงาน และต้นทุนอย่างเหมาะสม - เพิ่มประสิทธิภาพของโครงการรัฐ : ผลักดันให้โครงการที่รัฐสนับสนุนประสบความสำเร็จเพื่อเพิ่มผลิตภาพ	“nudge” ในการฝึกอบรมผู้นำ ปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการบริหารและประสิทธิภาพของทีมงาน
การพัฒนาทักษะ	- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : ทำให้แรงงานทำงานได้รวดเร็ว แม่นยำ และมีคุณภาพมากขึ้น - รองรับงานที่ซับซ้อนมากขึ้น : สามารถใช้เทคโนโลยีหรือกระบวนการขั้นสูงได้ดี - ส่งเสริมนวัตกรรม : มีพื้นฐานความรู้และทักษะการแก้ปัญหาที่พร้อมต่อการสร้างสิ่งใหม่ - เพิ่มความยืดหยุ่นและการปรับตัว : รับมือกับความเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานและเทคโนโลยีได้ดีขึ้น - ลดการหยุดชะงักและการเสียเวลา : แรงงานที่มีทักษะสูงสามารถรับมือกับปัญหาได้ทันที ลดความสูญเสียทางธุรกิจ	- Human Capability Development Program (HCDP) : พัฒนาแรงงานให้ตรงตามยุทธศาสตร์ Vision 2030 และความต้องการของตลาด - SkillsFuture (สิงคโปร์) : ให้สิทธิการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับประชาชน พร้อมใช้ nudge กระตุ้นการสมัครและติดตามผล - ระบบฝึกงานของ Siemens : รวมการฝึกแบบดั้งเดิมเข้ากับนวัตกรรม เช่น AI และระบบอัตโนมัติ ทำให้หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน
กลยุทธ์การสร้างสถานที่ทำงานที่มีความครอบคลุม (Inclusive Workplace Strategies)	- เพิ่มกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย : เปิดโอกาสให้คนที่เคยถูกมองข้าม เช่น ผู้หญิง คนพิการ ผู้สูงอายุ เข้าสู่ตลาดแรงงาน - กระตุ้นนวัตกรรมจากมุมมองที่หลากหลาย : ความหลากหลายทางความคิดนำไปสู่การวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่หลากหลาย - เพิ่มแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน : สภาพแวดล้อมที่ให้ความเคารพทำให้พนักงานทุ่มเทมากขึ้น - ลดการลาออก : องค์กรที่ครอบคลุมสามารถรักษาพนักงานไว้ได้ดี ลดต้นทุนการสรรหาและฝึกใหม่ - เสริมภาพลักษณ์องค์กร : ดึงดูดพนักงาน นักลงทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค	- ชาอูดีอาระเบีย Vision 2030 : นำไปสู่การเพิ่มการจ้างงานผู้หญิงอย่างมีนัยสำคัญผ่านการช่วยเหลือด้านการเดินทาง การทำงานยืดหยุ่น และนโยบายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ - ประเทศในกลุ่มนอร์ดิก : ส่งเสริมนโยบายลาคลอดแบบแบ่งปันให้ทั้งชายหญิง เพื่อปรับสมดุลในบทบาททางอาชีพ - Salesforce : ใช้เครื่องมือวิเคราะห์และ nudge ตรวจสอบความเท่าเทียมด้านค่าจ้าง และใส่แนวคิดความครอบคลุมไว้ในทุกการตัดสินใจของ HR

- Session 4 : Harnessing Behavioral Sciences for Better Health in Malaysia โดย Dr. Manimaram Krishnan, Institute for Health Behavioral Research, Ministry of Health, Malaysia

Conference on Behavioral Insights in Policymaking for Productivity, Kuala Lumpur, 21-22 April 2025

**HARNESSING
BEHAVIOURAL SCIENCES
FOR BETTER HEALTH IN MALAYSIA**

DR. MANIMARAN KRISHNAN
INSTITUTE FOR HEALTH BEHAVIOURAL RESEARCH
MINISTRY OF HEALTH MALAYSIA

สำหรับบทบาทของพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศมาเลเซียนั้น ประเทศมาเลเซียมีการใช้พฤติกรรมศาสตร์ในด้านสาธารณสุขตั้งแต่สมัยอาณานิคม เนื่องจากข้อจำกัดด้านการแพทย์และทรัพยากร โดยมุ่งเน้นการป้องกันโรคติดต่อ เช่น อหิวาตกโรค มาลาเรีย วัณโรค ผ่านการส่งเสริมสุขอนามัยและมาตรการควบคุมโรค อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันประเทศมาเลเซียเผชิญกับปัญหาโรคไม่ติดต่อ (NCDs) เช่น เบาหวาน โรคหัวใจ มะเร็ง และสุขภาพจิต พฤติกรรมศาสตร์จึงถูกนำมาใช้ส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพผ่านแคมเปญระดับชาติต่าง ๆ พฤติกรรมศาสตร์มีความสำคัญในระบบสุขภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเข้าถึงบริการสุขภาพส่งผลต่อสุขภาพเพียง 20% ส่วนอีก 80% ขึ้นกับปัจจัยทางสังคม เช่น พฤติกรรมสุขภาพ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เงื่อนไขการใช้ชีวิต และสภาพแวดล้อม พฤติกรรมศาสตร์ช่วยอธิบายว่าทำไมผู้คนจึงเลือกหรือละเลยพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพ แม้ว่าจจะรู้ว่าจะได้ “ได้ผล” ทางทางการแพทย์

WHY BEHAVIOURAL SCIENCE IS IMPORTANT IN HEALTHCARE ?

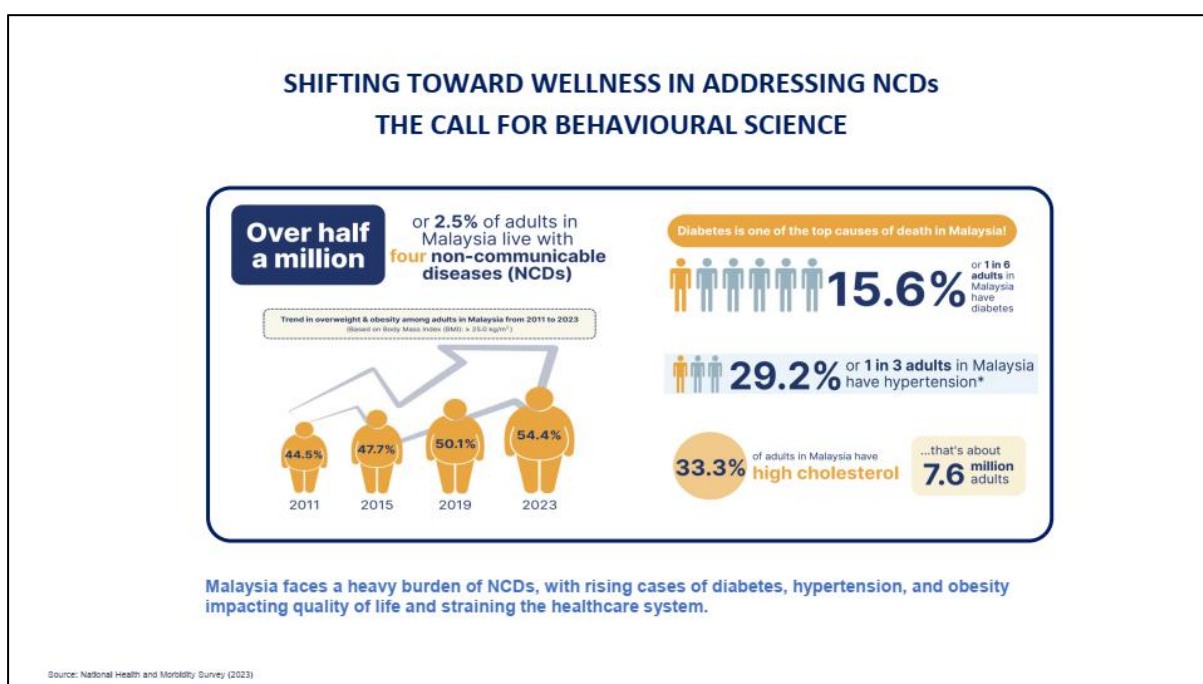
- Access to healthcare directly impacts approximately 20% of an individual's health outcomes.
- However, the remaining 80% is largely determined by social determinants of health—such as health behaviors, socioeconomic status, living conditions, and environmental exposures.
- Thus, behavioral science is crucial for understanding social determinants of health because it provides insight into how social, cognitive, emotional, and environmental factors influence health behaviors and outcomes.
- Medical science tells us *what works*, and behavioral science helps us understand *why people do or don't do*.

Source: Going beyond clinical walls: solving complex problems (2014). Institute for Clinical Systems Improvement and the Robert Wood Johnson Foundation.

จุดเปลี่ยนของพฤติกรรมศาสตร์ในระบบสุขภาพของประเทศไทยคือช่วง COVID-19 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมศาสตร์ในฐานะแนวป้องกันหลักเพื่อลดการแพร่กระจายของไวรัสที่ยังไม่มีวัคซีนหรือวิธีการรักษาใด ๆ สาธารณชนได้รับการให้ความรู้ให้ปฏิบัติตามมาตรการการป้องกัน เช่น การสวมหน้ากาก การล้างมือ การเว้นระยะห่าง และการถือคาวน พฤติกรรมศาสตร์ถูกนำมาใช้ทำความเข้าใจในความล้มเหลวของสาธารณสุขต่อวัคซีน และออกแบบการสื่อสารเพื่อกระตุ้นการเข้ารับวัคซีน นอกจากนั้นแล้ว พฤติกรรมศาสตร์ยังถูกขับเคลื่อนจากผู้นำอย่างอดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข YB Khairy Jamaluddin ที่ส่งเสริมบทบาทของพฤติกรรมศาสตร์อย่างแข็งขันโดยเห็นว่าเป็นมาตรการที่คุ้มค่า และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์ได้

ในเวทีขององค์การอนามัยโลก (WHO) ประเทศมาเลเซียได้เสนอและผลักดันมติให้รวมพฤติกรรมศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสุขภาพระดับโลกใน The 76th World Health Assembly เมื่อปี 2023 เป็นที่มาของการยอมรับว่าพฤติกรรมเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสุขภาพในระดับสากล การเปลี่ยนพฤติกรรมมีความสำคัญเท่าเทียมกับการจัดการบริการสุขภาพ ประเทศมาเลเซียยังได้บูรณาการแนวคิดเรื่องพฤติกรรมศาสตร์เข้ากับเข้ากับวิสัยทัศน์ด้านสุขภาพในระดับชาติ “จากการดูแลผู้ป่วยสู่การดูแลสุขภาพ (From Sick Care to Health Care)” โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค มุ่งเน้นการดูแลเชิงป้องกันเพื่อลดภาระจากโรคไม่ติดต่อ (Non-communicable Diseases : NCDs) และการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตที่ช่วยเสริมสร้างสุขภาพที่ดีของประชาชน โดยมีการจัดตั้งหน่วยวิเคราะห์เชิงพฤติกรรม (BI Unit) ในเดือนกันยายน 2022 ภายในสถาบันวิจัยพฤติกรรมสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาเลเซีย มีภารกิจหลัก เช่น การวิจัย การทดลองขนาดเล็ก การให้คำปรึกษา การถ่ายทอดความรู้ และการผลักดันนโยบาย การทำงานขององค์กรมีความสอดคล้องกับทิศทางในระดับสากล มีการคิดค้นแนวทางการแก้ปัญหาเฉพาะท้องถิ่น เป็นการเสริมความเข้มแข็งให้กับบทบาทผู้นำของภูมิภาคทางด้านกลยุทธ์ด้านสุขภาพเชิงข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์ ในการทำงานดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก WHO ทั้งด้านวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่าย

ในประเด็นการใช้พฤติกรรมศาสตร์เพื่อรับมือโรคไม่ติดต่อ ประชากรมาเลเซียกว่า 500,000 คน หรือ 2.5% ของประชากรวัยผู้ใหญ่ในมาเลเซียเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ จำนวน 4 โรค



โรคไม่ติดต่อคร่าชีวิตคนมาเลเซียก่อนวัยอันควรถึง 72% สร้างภาระทางเศรษฐกิจปีละ 64.2 พันล้านริงกิต (4.2% ของ GDP) การป้องกันโรคไม่ติดต่อต้องใช้การแทรกแซงที่ไม่ใช่ยา (Non-pharmacological Intervention) ผ่านการใช้พฤติกรรมศาสตร์ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (อาหาร การออกกำลังกาย การลดบุหรี่ และการตรวจสุขภาพ) ผลลัพธ์ของการดำเนินการจะสามารถช่วยชีวิตคนประชากรมาเลเซียได้กว่า 180,000 คน เพิ่มปีสุขภาพกว่า 400,000 ปี และฟื้นคืนมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่า 30 พันล้านริงกิตใน 15 ปี

ตัวอย่างโครงการทางด้านพฤติกรรมศาสตร์กับสุขภาพ

1) โครงการป้องกันมาลาเรียในซาบาห์

- a) การวิเคราะห์พฤติกรรม : การป้องกันที่ไม่ดี (ไม่สวมเสื้อผ้ามป้องกัน ไม่ใช่ยากันยุง และไม่นอนในมุ้ง)
- b) การแทรกแซง : โปรแกรมที่มีชุมชนเป็นฐาน ระยะเวลาหกเดือน ใช้ผู้หญิงในท้องถิ่นเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงส่งเสริมความตระหนักรู้ แจกจ่ายยากันยุงและอุปกรณ์ และนำกิจกรรมทำความสะอาด
- c) กลยุทธ์ : เครื่องมือเชิงข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์ การใช้อิทธิพลจากคนรอบข้าง และการมีส่วนร่วมของชุมชน
- d) ผลลัพธ์ : 4 จาก 6 พื้นที่ที่มีจำนวนผู้ป่วยโรคมาลาเรียลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

2) การลดความแออัดในห้องฉุกเฉิน การเข้าใจอุปสรรคและปัจจัยเอื้ออำนวยเป็นกุญแจสำคัญในการแก้ปัญหา

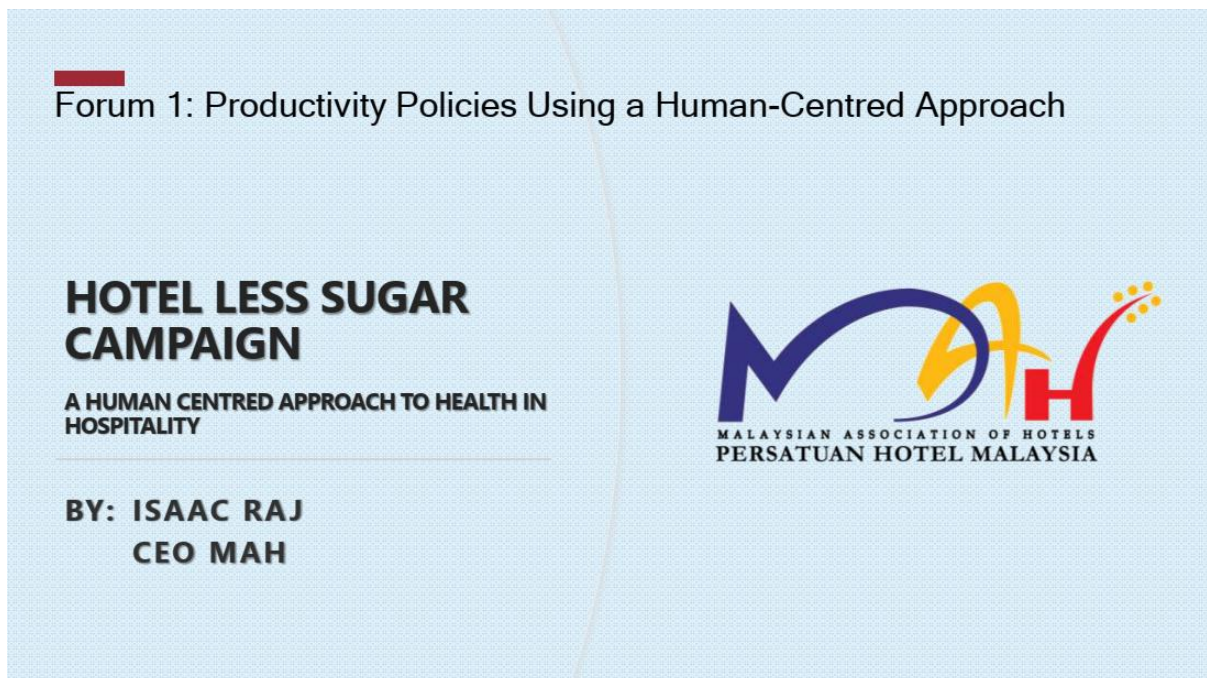
- a) ปัญหา : ในปี 2022 โรงพยาบาลใน Klang มีจำนวนผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (โซนสีเขียว) ในแผนกฉุกเฉินสูงที่สุดในจำนวนโรงพยาบาลทั้งหมด
- b) การวิเคราะห์พฤติกรรม : ผู้ป่วยเข้าใจผิดเกี่ยวกับโซนการคัดแยก ขาดความรู้เกี่ยวกับคลินิกที่เปิดในเวลาพิเศษ และคิดว่าแผนกฉุกเฉินเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดในการเข้าถึงการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาล
- c) การแทรกแซง : การใช้สื่อการสื่อสารเชิงข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์
- d) กลยุทธ์ : สื่อที่มีข้อมูลรอบความเร่งด่วนและสัญญาณภาพเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล และแนวทางแจ้งที่ละขั้นตอนเกี่ยวกับตัวเลือกการรักษา
- e) ผลลัพธ์ : ประชาชนมีความเข้าใจดีขึ้น และมีความเต็มใจในการเข้ารับการรักษาที่เหมาะสมที่คลินิกสุขภาพปฐมภูมิมากขึ้น ลดความหนาแน่นในแผนกฉุกเฉิน

3) การรับมือโรคหัดในชุมชน Orang Asli

- a) ปัญหา : ชุมชนพื้นเมือง (Orang Asli) โดยเฉพาะชาว Bateq ใน Gua Musang ประสบปัญหาการระบาดของโรคหัดเนื่องจากความรู้ด้านสุขภาพต่ำ พฤติกรรมการแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพไม่ดี และภาวะทุพโภชนาการ

- b) การวิเคราะห์พฤติกรรม : การศึกษาทางชาติพันธุ์พบว่าความเชื่อและบรรทัดฐานทางสังคม-วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในความพยายามป้องกันและควบคุมโรคที่ต่ำ
- c) การแทรกแซง : กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสะอาดส่วนบุคคล สุขอนามัยที่เหมาะสม การกำจัดขยะ และพฤติกรรมการแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพที่ดี
- d) กลยุทธ์การออกแบบ : การมีส่วนร่วมของชุมชนและการสนับสนุนจากคนรอบข้างในรูปแบบของ Nudge
- e) ผลลัพธ์: การพัฒนาในความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการดูแลตนเอง ต่อยอดถึงความจำเป็นในการมีโปรแกรมสุขภาพที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม

- Session 5 : Hotel Less Sugar Campaign - A Human Centered Approach to Health in Hospitality โดย Mr. Isaac Raj, CEO of Malaysia Association of Hotels



โครงการดังกล่าวนี้เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และนานาชาติ ได้แก่

- กระทรวงสาธารณสุขมาเลเซีย (Ministry Of Health Malaysia : MOH)
- สถาบันผลิตภาพมาเลเซีย (Malaysia Productivity Corporation : MPC)
- เครือข่ายผลิตภาพการท่องเที่ยว (Tourism Productivity Nexus : TPN)
- โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nation Development Programme (UNDP) : มาเลเซีย สิงคโปร์ และบรูไน)
- สมาคมโรงแรมมาเลเซีย (Malaysian Association of Hotels : MAH)

- สมาคมโรงแรมธุรกิจและโรงแรมราคาประหยัด (Malaysia Budget and Business Hotels Association : MyBHA)
- สมาคมเจ้าของโรงแรมมาเลเซีย (Malaysian Association of Hotel Owners : MAHO)
- สภาการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Malaysia Healthcare Travel Council : MHTC)
- โรงแรมนำร่อง จำนวน 72 แห่ง ทั่วประเทศ

สำหรับ “Hotel Less Sugar Campaign” เป็นแคมเปญระดับชาติ นำโดยภาคอุตสาหกรรมโรงแรมร่วมกับภาครัฐ เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องการบริโภคน้ำตาลที่มากเกินไปในหมูนักท่องเที่ยว/แขกของโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ลดต้นทุนการดำเนินงาน ลดการใช้น้ำตาลในอาหารและเครื่องดื่ม ช่วยลดค่าใช้จ่ายวัตถุดิบ
- 2) ลดของเสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ช่วยส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและความเป็นอยู่ของชุมชน
- 3) เพิ่มผลิตภาพในภาคการบริการ พฤติกรรมการบริโภคที่ดีขึ้นช่วยลดความเสี่ยงโรคจากน้ำตาล และส่งเสริมสุขภาพของพนักงานและลูกค้า

การบริโภคน้ำตาลในมาเลเซีย ในประเทศมาเลเซียนั้นมีราคาน้ำตาลต่ำที่สุดในอาเซียน ในปี 2022 กระทรวงสาธารณสุขมาเลเซียใช้บอกว่า 4 พันล้านริงกิตกับการดูแลโรคเบาหวานของประชาชน ในปี 2023 คนมาเลเซียมีน้ำหนักเกิน 54.4% นอกจากนี้ เกิน 30% ของเด็กอายุ 5-17 ปี มีภาวะน้ำหนักเกินหรือโรคอ้วน และในปี 2025 คาดว่ามาเลเซียจะมีผู้ป่วยเบาหวานชนิดที่ 2 มากถึง 7 ล้านคน (อายุ 18 ปีขึ้นไป) รวมถึงผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังพุ่งขึ้นตามสัดส่วนเบาหวาน โดยการใช้น้ำตาลในโรงแรมในประเทศมาเลเซีย นั้น โรงแรมขนาดกลางจะใช้น้ำตาล 1,600 – 2,400 กก./ปี โรงแรมขนาดใหญ่จะใช้น้ำตาล 3,600 – 4,800 กก./ปี ทางด้านราคาน้ำตาลแบบหยาบอยู่ที่ RM 2.85/กก. และแบบขัดขาวอยู่ที่ RM 2.95/กก.

น้ำตาลมีความเกี่ยวข้องกับผลิตภาพ ในรายละเอียดคือ

- 1) สุขภาพคือผลิตภาพ
 - a) การบริโภคน้ำตาลสูงมีส่วนทำให้เกิดโรคไม่ติดต่อ (NCDs) เช่น เบาหวานประเภท 2 โรคอ้วน และโรคหัวใจ
 - b) โรคเรื้อรังนำไปสู่การขาดงานที่สูงขึ้น การทำงานในขณะที่สภาพร่างกายไม่พร้อม และค่าใช้จ่ายด้านการดูแลสุขภาพ โดยเฉพาะในภาคบริการที่มีความเข้มข้นอย่างธุรกิจการบริการลูกค้า
- 2) ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของแรงงาน
 - a) น้ำตาลส่วนเกินส่งผลต่อการทำงานของสมองและความเสถียรของพลังงาน ทำให้มีสมาธิลดลง อ่อนเพลีย และอารมณ์แปรปรวน

- b) พนักงานที่สุขภาพดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สม่ำเสมอกว่า การบริการลูกค้าที่ดีกว่า และขวัญกำลังใจที่สูงกว่า
- 3) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ
 - a) มาเลเซียมีราคาน้ำตาลที่ต่ำที่สุดในโลก ส่งผลให้เกิดการบริโภคเกินขนาด
 - b) ปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับน้ำตาลทำให้มาเลเซียสูญเสียเงินหลายพันล้าน ต่อปีจากการสูญเสียผลิตภาพและภาระด้านการดูแลสุขภาพ
- 4) การแทรกแซงที่สามารถปฏิบัติได้โดยง่ายและสามารถขยายขอบเขตได้
 - a) การลดน้ำตาลในการบริการอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมบริการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริโภคที่ดีต่อสุขภาพในระดับชาติ

โดยแนวทางของแคมเปญใช้แนวทาง “nudging” หรือการชักจูงเชิงพฤติกรรม เช่น การวาง Infographic Cube ขนาด 11x11 ซม. บนโต๊ะอาหาร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำตาล และการวางฉลากที่ชัดเจน ระบุปริมาณแคลอรีและน้ำตาลในอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแนวทางที่ไม่ใช้ข้อบังคับ แต่ใช้วิธีออกแบบสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจอย่างมีสติ



HOW IS IT BEING DONE?




1. Displaying the Less Sugar Campaign Infographic Cube on table

Rather than enforcing a strict blanket rule, this 'nudging' approach subtly guides guests toward healthier choices by shaping their decision-making environment — a strong example of how behavioral insights can positively influence public behavior in policy-making.

2. Clear labels indicating calorie and sugar content for F&B offerings

9

- Session 6 : Moving towards Skilled Workforce - Nudging Future Generation towards Work Integrated Learning for Higher Productivity Growth โดย Mr. Mohamad Muzaffar Abdull Hamid, Director, People Productivity Division, Malaysia Productivity Corporation (MPC)



MOVING TOWARDS SKILLED WORKFORCE: NUDGING FUTURE GENERATION TOWARDS WORK INTEGRATED LEARNING FOR HIGHER PRODUCTIVITY GROWTH

**MOHAMAD MUZAFFAR ABDUL HAMID
DIRECTOR, PEOPLE PRODUCTIVITY DIVISION
MALAYSIA PRODUCTIVITY CORPORATION (MPC)**

ภูมิหลังเกี่ยวกับช่องว่างในระบบโรงเรียนและการเรียนรู้ของประเทศมาเลเซียมีรายงานว่าจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของมาเลเซียลดลงจาก 10.5 (2018) เป็น 10.2 (2019) โดยระยะเวลาการศึกษาในโรงเรียนลดลงจาก 13.7 ปี เป็น 13.5 ปี โดยอาจมีสาเหตุมาจากปัญหาคุณภาพการศึกษา เช่น หลักสูตรหรือการฝึกอบรมครู เป็นต้น อัตราการออกกลางคันที่สูงขึ้นเนื่องจากความท้าทายด้านสังคม-เศรษฐกิจและด้านพฤติกรรม ความจำกัดในการเข้าถึงการศึกษาในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่ด้อยโอกาส และการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรืองบประมาณที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการศึกษา นอกจากนั้นแล้ว ระยะเวลาการศึกษาในโรงเรียนในมาเลเซียมีการลงทะเบียนสูงในระดับประถมศึกษา หลังจากนั้นจะมีการเริ่มต้นเมื่ออายุ 13 ปี หรือในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และลดลงอย่างรวดเร็วในช่วงอายุ 17 ปี ตัวเลขดังกล่าวยังแสดงให้เห็นอีกว่าการลงทะเบียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับต่ำมาก ซึ่งหมายถึงการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปได้โดยจำกัด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น มาเลเซียได้ทำการเชื่อมช่องว่าง หาแนวทางเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา มีการจัดทำรายงาน Report on Overcoming Significant Drop in Number of Young/Adults Wanting to Pursue Tertiary Education ที่กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น การสำรวจและผลลัพธ์ รวมถึงข้อเสนอแนะ โดยในการสำรวจดังกล่าวประกอบด้วยชุดคำถาม 4 ชุดสำหรับนักเรียน ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และครู ในการออกแบบแบบสำรวจใช้กรอบทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) เพื่อวัดความตั้งใจ ทักษะคิด และการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมของนักเรียน ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และครู ต่อความตั้งใจในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ในการดำเนินการมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อระบุปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการศึกษาต่อระดับสูงโดยใช้เครื่องมือออนไลน์และการวิเคราะห์ 2) เพื่อสอบสวนสาเหตุของการลดลงอย่างมีนัยสำคัญของจำนวนนักเรียนที่

ศึกษาต่อในระดับ อุดมศึกษา และ 3) เพื่อระบุและเสนอการแทรกแซง/การกระตุ้นเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการแทรกแซงพฤติกรรมของนักเรียนในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

ผลการสำรวจพบว่าสาเหตุหลักที่ทำให้คนอาจไม่ศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ประกอบไปด้วย 3 สาเหตุ ได้แก่ 1) เหตุผลทางการเงิน 2) การรับรู้และความคาดหวัง และ 3) ความไม่รู้ จากเหตุผลข้างต้นนี้ จะสามารถใช้การกระตุ้นหรือ Nudge เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ดังนี้

เหตุผลทางการเงิน	- ขาดการเตรียมพร้อมทางการเงิน - ขาดความพยายามในการปรึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่แท้จริงในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา	- เพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับตัวเลือกการช่วยเหลือทางการเงินผ่านโปรแกรมในโรงเรียนและชุมชน - ส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเงินให้ทันทั่วทั้งผ่าน SMS หรือ WhatsApp - ทำให้การสมัครขอรับการช่วยเหลือทางการเงินและเว็บไซต์ใช้งานง่ายขึ้น - ให้คำแนะนำรายบุคคลผ่านอาสาสมัครช่วยเหลือในการสมัคร
การรับรู้และความคาดหวัง	- มุ่งเน้นการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น (มหาวิทยาลัย) - มีการรับรู้เชิงลบต่อประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานวิชาชีพ (Skill Certificates) และสถาบันอาชีวศึกษา (Technical and Vocational Education and Training : TVET) ในฐานะสถาบันการศึกษาทางเลือก	- แสดงให้เห็นคุณค่าของการศึกษาที่เน้นทักษะ (TVET) - ส่งเสริมแบบอย่างที่ดีใน TVET - ลงทะเบียนนักเรียนที่มีสิทธิ์เข้าศึกษาใน TVET โดยอัตโนมัติ โดยมีตัวเลือกในการไม่เข้าศึกษาให้เลือก
ความไม่รู้	- มีความเข้าใจที่จำกัดในเรื่องหลักสูตรการศึกษาและสถาบันการศึกษา - ไม่มีความรู้เกี่ยวกับความใช้จ่ายในการศึกษา	- จัดโปรแกรมสร้างการรับรู้และส่งข้อความ SMS/WhatsApp อัปเดตนักเรียนและผู้ปกครองให้ทันทั่วทั้ง

ในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้มีการดำเนินโปรแกรม Akademi Dalam Industri (ADI) ซึ่งเป็นโปรแกรมการทำงานและการฝึกอบรมเชิงนวัตกรรม (An innovative Place & Train Program) ใช้ประโยชน์จากแนวทางการบูรณาการการทำงานเข้ากับการเรียนรู้ (Work-Integrated Learning : WIL) เพื่อเพิ่มทักษะและปรับทักษะแรงงานให้ตรงกับข้อกำหนด ความต้องการ และความจำเป็นต่อผลิตภาพของอุตสาหกรรม

IMPACT OF POLICY REFORM THROUGH A BEHAVIOURAL APPROACH

Akademi Dalam Industri (ADI) – An innovative *Place & Train* program utilising the **Work-Integrated Learning (WIL)** approach to **upskill** and **reskill** talent in order to meet the **requirements, demands, and productivity** needs of the industry

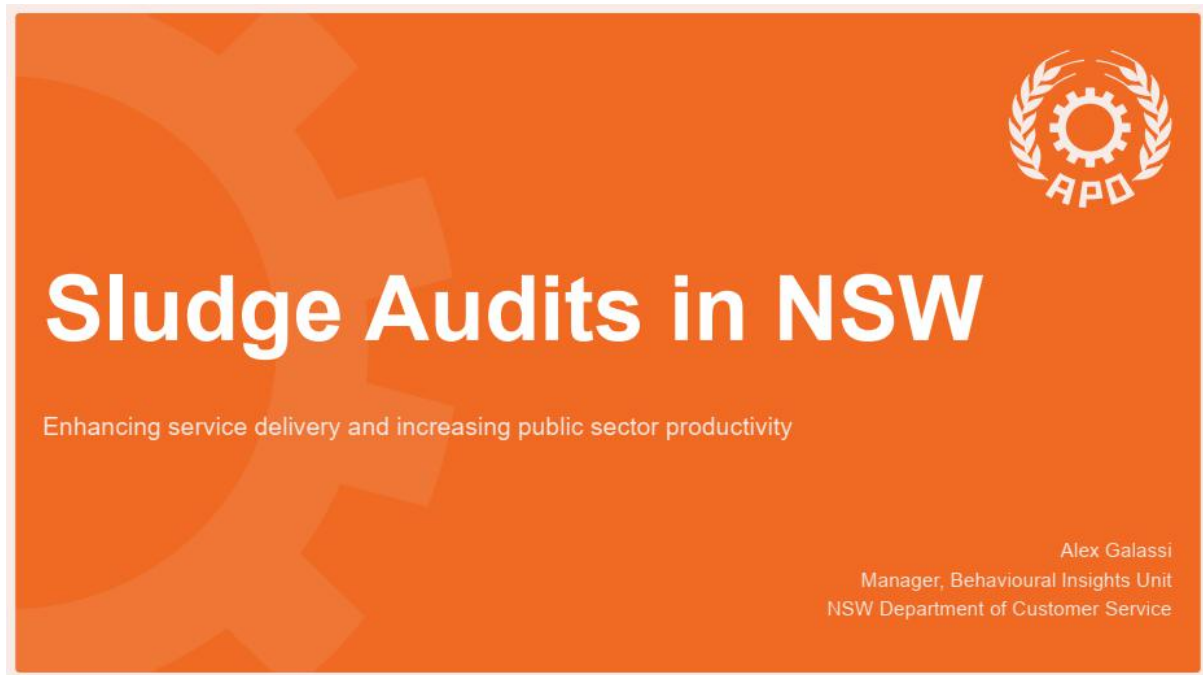


รวมถึงมีการแก้ไขพระราชบัญญัติการศึกษา (1996) และปรับปรุงความยืดหยุ่นในการลงทะเบียนในสถาบันอาชีวศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการศึกษาที่สูงขึ้นในหมู่ชาวมาเลเซีย

โปรแกรม Akademi Dalam Industri (ADI)	แนวทางการบูรณาการการทำงานเข้ากับ การเรียนรู้สร้างความพร้อมให้ กำลังแรงงานที่มากขึ้น - เชื่อมโยงการศึกษากับประสบการณ์จริงในอุตสาหกรรมและเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน - ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของธุรกิจในการสร้างความสามารถเพื่ออนาคต สนับสนุนกลยุทธ์ระดับชาติที่สำคัญ (12MP, NIMP & Ekonomi MADANI)	เป้าหมายในปี 2033 - อยู่ใน 12 อันดับของประเทศที่มีกำลังแข่งขันทางเศรษฐกิจ - มีสัดส่วนแรงงานที่มีทักษะ 40% - ค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 4,510 RM - ปีการศึกษาเฉลี่ย 12.7 ปี - ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
การแก้ไขพระราชบัญญัติการศึกษา (1996)	เสริมความแข็งแกร่งฐานรากของการเรียนรู้ตลอดชีวิต - ทำให้การศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นการศึกษาภาคบังคับเพื่อสร้างความมั่นใจว่านักเรียนทุกคนได้เรียนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน - ช่วยให้ชาวมาเลเซียเชื่อมต่อกันมากขึ้นและอยู่ในระบบการศึกษานานขึ้น (HDI)	
การปรับปรุงความยืดหยุ่นในการลงทะเบียนในสถาบัน	การเข้าถึงมากขึ้นและโอกาสที่ดีขึ้นในการพัฒนาทักษะ - ทำให้ผู้คนจำนวนมากขึ้นสามารถลงทะเบียนและสำเร็จ	

อาชีวศึกษา	การศึกษาโปรแกรมอาชีวศึกษาได้ง่ายขึ้นผ่านเส้นทางที่ยืดหยุ่น • ช่วยสร้างแรงงานที่มีทักษะ (12MP) และสร้างรายได้ที่สูงขึ้น (NIMP & RMK13) โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มรายได้น้อย	
------------	--	--

- Session 7 : Enhancing Service Delivery and Increasing Public Sector Productivity
โดย Alex Galassi, Manager, Behavioral Insights Unit, Policy, Strategy, and Governance
Department of Customer Service, New South Wales Government, Australia



การตรวจสอบ Sludge (Sludge Audits) คือหนึ่งในเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ (NSW) ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุม และสร้างความไว้วางใจจากประชาชน การลด "Sludge" คือการลดความยุ่งยากและอุปสรรคที่ไม่จำเป็นในกระบวนการบริการต่าง ๆ สำหรับเป้าหมายการให้บริการของรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์คือการสร้างประสบการณ์เชิงบวกและการส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการสร้าง ความไว้วางใจที่นำไปสู่การสร้างความมีส่วนร่วมและความครอบคลุม ส่งผลไปยังผลลัพธ์ที่ดีกว่า โดยรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์มุ่งเน้นการให้บริการโดยมีกลยุทธ์และความรับผิดชอบ มาตรฐานหรือข้อผูกพันในการให้บริการ การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ รวมไปถึงเครื่องและความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญ ประเมิน และพัฒนาการให้บริการ

ในมุมมองของรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ Sludge หมายถึงอุปสรรคหรือแรงเสียดทานที่ไม่จำเป็น ซึ่งขัดขวางการเข้าถึงบริการของรัฐ เช่น แบบฟอร์มที่ซับซ้อน ข้อมูลที่หายาก การรอคอยที่นาน หรือเงื่อนไขที่ยุ่งยาก ส่งผลให้ประชาชนยอมแพ้ หลงทาง หรือเข้าไม่ถึงบริการที่จำเป็น Sludge ยังเรียกอีกชื่อว่า "ภาระทางปกครอง" หรือ "ต้นทุนเวลา" โดยรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ได้ดำเนินการลด Sludge ในหลายบริการ เช่น การยื่นขอค่าชดเชยแรงงาน การขอรับเด็กอุปถัมภ์ การสมัครใบขับขี่รถโดยสาร การสมัครใบอนุญาตวิชาชีพ การร้องเรียน การเข้าถึงชั้นเรียนพิเศษ และอื่น ๆ ส่งผลให้ประชาชนและชุมชนเสียเวลาน้อยลง และบริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ตั้งแต่ปี 2019 จนถึงปัจจุบัน รัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ได้พัฒนาแนวคิด การ

ทดลอง และเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบ Sludge โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น Sludge-a-thon, Sludge Academy, และ Sludge Finder รวมถึงการเผยแพร่แนวทางผ่านความร่วมมือกับ OECD ในปี 2024 มีการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานกว่า 100 กรณี และในปี 2025 มีการพัฒนาเกณฑ์ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางจิตวิทยา



ผลลัพธ์ของการดำเนิน Sludge Audits อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การยื่นขอค่าชดเชยแรงงานเพิ่มขึ้น 35% ผู้สมัครลดเวลาการสมัครเป็นคนขับรถโดยสารลงได้ 1 ชั่วโมงนำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น การลดคำถามซ้ำจากผู้ขอใบอนุญาตวิชาชีพลง 32% การเพิ่มการเข้ารับการตรวจสุขภาพเด็กเล็กขึ้น 24% รวมถึงลดการเรียกเอกสารเพิ่มเติมลงได้ 32% จากผู้ค้าที่ต้องแสดงใบอนุญาตการค้าในขั้นตอนการสมัคร

สำหรับวิธีการตรวจสอบ Sludge ซึ่งเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมและเป็นระบบ ประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ เวลา ต้นทุน ความง่าย และความครอบคลุม เป็นการระบุและจัดลำดับความสำคัญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล โดยการตรวจสอบ Sludge ก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

- ได้ข้อมูลและหลักฐานที่ยอดเยียมจากการวัดประเมินตามมาตรฐานการให้บริการของรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์ และแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล
- เกิดผลกระทบเชิงปริมาณ เนื่องจากการใช้การวัดผลทางด้านเวลา ต้นทุน ความง่าย และความครอบคลุม ในการทำความเข้าใจการสนับสนุนที่มีให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ
- เกิดผลกระทบที่แท้จริงจากการมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากข้อมูลเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในการพัฒนาบริการอย่างเป็นรูปธรรม
- การประเมินความเปลี่ยนแปลง การตรวจสอบทำให้สามารถประเมินผลกระทบของความเปลี่ยนแปลงได้

โดยขั้นตอนการตรวจสอบ Sludge ประกอบด้วย 1) การจัดทำแผนที่การปฏิบัติตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ใช้บริการ 2) รวบรวมข้อมูล 3) ประเมินเวลาและความคืบหน้า 4) ประเมินความง่ายและ

ประสบการณ์ 5) ตรวจสอบความเท่าเทียมในการเข้าถึง 6) วิเคราะห์ผลลัพธ์ และ 7) ออกแบบแนวทางแก้ไข พร้อมตรวจสอบผลภายหลังการเปลี่ยนแปลง

กรณีศึกษาการลงทะเบียนมรณบัตร จากการสำรวจพบว่า 31% เห็นว่าการลงทะเบียนมรณบัตรทำได้ยาก เมื่อทำการตรวจสอบกระบวนการพบว่าการลงทะเบียนจะเกิดข้อผิดพลาด 20% ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียนถึง 3 วัน และความผิดพลาดแต่ละอย่างต้องใช้เวลาแก้ไขประมาณ 20 นาที ส่งผลให้มีการโทรและส่งอีเมลสอบถามจำนวนมาก จึงได้มีการเสนอแนวทางปรับปรุง เช่น การปรับให้ข้อความตอบกลับมีความชัดเจนมากขึ้น การแจ้งสถานะ การปรับให้ส่งใบรับรองแพทย์ได้ง่ายขึ้น โดยหลังการปรับปรุง คะแนนความง่ายเพิ่มขึ้นจาก 69% เป็น 74%

รัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ได้พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการลด Sludge ได้แก่

- การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา
- การจัดทำคู่มือ Sludge และคู่มือการตรวจสอบ Sludge
- การสร้างเครื่องมือ Sludge Finder และ Sludge Scales

นอกจากนี้แล้ว ทิศทางในอนาคตรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ได้วางแผนขยายแนวทางลด Sludge ไปในทิศทางดังกล่าวนี้อย่างต่อเนื่อง

- เสริมสร้างความครอบคลุมและความเท่าเทียมในองค์ประกอบของการตรวจสอบ
- เข้าใจและปรับปรุงประสบการณ์สำหรับชุมชนที่มีความหลากหลาย
- ตรวจสอบและพัฒนาการให้คะแนนความสะดวกใน Sludge Scales อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนามาตรฐานทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ
- ปรับการตรวจสอบ Sludge เข้ากับกระบวนการดำเนินงานภายในของรัฐ

- Session 8 : Addressing the 21st Century Policy Challenge in a Non-Weird Country
โดย Claudia da Costa Martinelli Wehbe, Director for Government Innovation,
Secretariat of Management and Innovation, Ministry of Management and Public
Service Innovation, Brazil



ADDRESSING THE 21st CENTURY POLICY CHALLENGES IN A NON-WEIRD COUNTRY

Claudia Martinelli Wehbe (Brazil)
21st April 2025

แนวคิด WEIRD ย่อมาจาก Western, Educated, Industrialized, Rich, Democratic ซึ่ง
ครอบคลุมงานวิจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ถึง 80% ของโลก ส่งผลให้ความรู้ที่มีอยู่ไม่สะท้อน
บริบทของประเทศที่ไม่ใช่ WEIRD เช่น ประเทศกำลังพัฒนา แผนที่หน่วยงาน Behavioral Insights จาก
OECD แสดงให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำในการกระจุกตัวของโครงการตามภูมิภาคต่าง ๆ ความท้าทายใน
ประเทศนอกกลุ่ม WEIRD เพื่อรับมือกับข้อจำกัดของอคติแบบ WEIRD จำเป็นต้อง

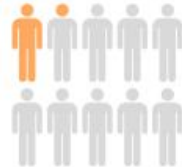
- ใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์
- ทดสอบ ปรับ และเรียนรู้ในบริบทท้องถิ่น
- ส่งเสริมระบบนิเวศที่หลากหลายของพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก
- สร้างความร่วมมือเพื่อเร่งการเรียนรู้
- เชื่อมโยงโครงการกับความสำคัญในระดับประเทศ
- มีปรับตัวเชิงสร้างสรรค์และเหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น

A WEIRD BIAS IN BEHAVIORAL SCIENCES

Western Educated Industrialized Rich Democratic

80%

Human Psychology and Behavioral Science



Behavior Insights Units Map (OECD)

Note: The size of the circle is proportional to the number of projects per each BI unit. Source: OECD, <https://oecd-opsi.org/bi-units/> (adapted)



The Müller-Lyer illusion. (HENRICH, J. et al., 2010)



Deck Title | 2

สำหรับประเทศบราซิลมีประชากร 212.6 ล้านคน อัตราการรู้หนังสือ 93% แต่มีการไม่รู้หนังสืออดิจิทัลถึง 76% ทางด้านเศรษฐกิจ มีเศรษฐกิจใหญ่อันดับ 10 ของโลก แต่มีค่าสัมประสิทธิ์ Gini สูงถึง 0.518 มีบริการดิจิทัลถึง 2,600 รายการกับผู้ใช้ 158 ล้านคน เป็นประเทศที่มีความหลากหลายสูง มีชนพื้นเมืองถึง 305 กลุ่มชาติพันธุ์ ในประเด็นการทำงาน มีปัญหาอัตราการว่างงาน 6.6% แรงงานนอกระบบ 38% และเผชิญเหตุการณ์สุดขั้วถึง 12 ครั้ง สำหรับประชากรชาวบราซิลมีข้อเรียกร้องต่อภาครัฐบราซิลในโลกแบบ BANI หรือหมายถึงโลกที่เปราะบาง วิดกกังวล ไม่เป็นไปตามเส้นตรง และเข้าใจยาก (Brittle, Anxious, Nonlinear, Incomprehensible) ได้แก่

- ประสิทธิภาพ มีเพียง 30% ของประชาชนพอใจกับระบบการศึกษา และ 32% กับบริการภาครัฐ
- การเตรียมความพร้อม ประชากรจำนวน 23% เชื่อว่ารัฐบาลพร้อมรับมือวิกฤติ
- นวัตกรรม ในขณะที่ 28% ของประชากรเชื่อว่าภาครัฐจะนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาใช้พัฒนาการให้บริการของภาครัฐ

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นจึงเกิดการขับเคลื่อนนวัตกรรมและประสิทธิภาพของภาครัฐผ่านพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก หรือ LA-BORA! Gov ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation Lab) เพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและประสิทธิภาพในภาครัฐ และ CINCO หน่วยพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก (Behavior Insights Unit) เพื่อสนับสนุนผู้กำหนดนโยบายในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์สำหรับความท้าทายทางนโยบายโดยใช้เครื่องมือจากวิทยาศาสตร์พฤติกรรม กรอบการดำเนินงานของ CINCO เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจธรรมชาติของบริการและแนวทางการแก้ไขปัญหารัฐบาลจากมุมมองของผู้รับบริการและหน่วยงานด้านหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ โครงการต่าง ๆ ภายใต้การดำเนินงานของ CINCO เป็นการทำงานในรูปแบบทีมเพื่อปรับการออกแบบนโยบายสาธารณะใหม่โดยใช้กระบวนการ

ตรวจสอบปัญหา การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ การออกแบบร่วม และการทดลองแทรกแซง ซึ่งมีความมุ่งหวังในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สามารถขยายผลต่อไปได้ ตัวอย่างบริการและเครื่องมือของ CINCO ได้แก่

- SIMPLESMENTE การ์ดเครื่องมือใช้ในการออกแบบหรือทบทวนบริการสาธารณะ
- F5 (Anti-Sludge Tool) เครื่องมือในการตรวจหาความยุ่งยากในบริการ
- BI JOURNEYS โปรแกรมพีเลียงสำหรับผู้ที่ต้องการออกแบบนโยบายโดยใช้พฤติกรรมศาสตร์

ตัวอย่างโครงการของ CINCO



CINCO'S PROJECT PORTFOLIO

- ✓ Antisludge for user experience in digital channels
- ✓ Sustainable public procurement
- ✓ Family Foster Care Service
- ✓ Agroecological transition
- ✓ Obesity prevention
- ✓ Choice of electricity tariffs

- ✓ Adherence to supplementary pension plans in RJ
- ✓ Timely payment of state level taxes (RJ)
- ✓ Access to digital pension services
- ✓ Adherence to Simples Nacional program
- ✓ Satisfaction survey of the MGI Relationship Center
- ✓ National Policy to Combat Human Trafficking



Deck Title | 11

สำหรับการพัฒนาระบบนิเวศของพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกในประเทศบราซิลได้เปิดตัว Cinconecte ในปี 2023 หรือระบบนิเวศที่ประกอบด้วยบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มุ่งพัฒนาโครงการ การวิจัย และ/หรือการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์พฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้กับนโยบายสาธารณะได้ เป็นกลุ่มศึกษาและทดลอง มีสมาชิก จำนวน 2,158 ราย และยังมีการจัดวารสาร CINFORME รวมถึงการสัมมนาออนไลน์และคอร์สต่าง ๆ สำหรับผู้ที่สนใจ

ข้อคิดสำคัญในการพัฒนาพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกภาครัฐ คือ พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกไม่ใช่ทางเลือกหรือคำตอบเดียวสำหรับทุกอย่าง แต่เป็นทางเลือกที่มีศักยภาพสูง ในการดำเนินการนั้นควรต้องเคารพความเป็นส่วนตัวและจริยธรรม เตรียมพร้อมรับมือกับแรงต้านจากองค์กร ผสมผสานโครงการระยะสั้นกับระยะยาว ส่งเสริมการทำงานแบบสหวิชาชีพ และร่วมมือกับหน่วยงาน รัฐบาล มหาวิทยาลัย รวมถึงห้องปฏิบัติการนวัตกรรม

- Session 9 : Behavioral Insight Case Study - Enhancing Trader Compliance through Behavioral Nudge, Ensuring the Success of PASAR PATUH โดย Nurul Syarina Binti MD Anuar, Ministry of Domestic Trade and Cost of Living, Malaysia

BEHAVIOURAL INSIGHT CASE STUDY

Enhancing Trader Compliance Through Behavioural Nudges. Ensuring the Success of PASAR PATUH



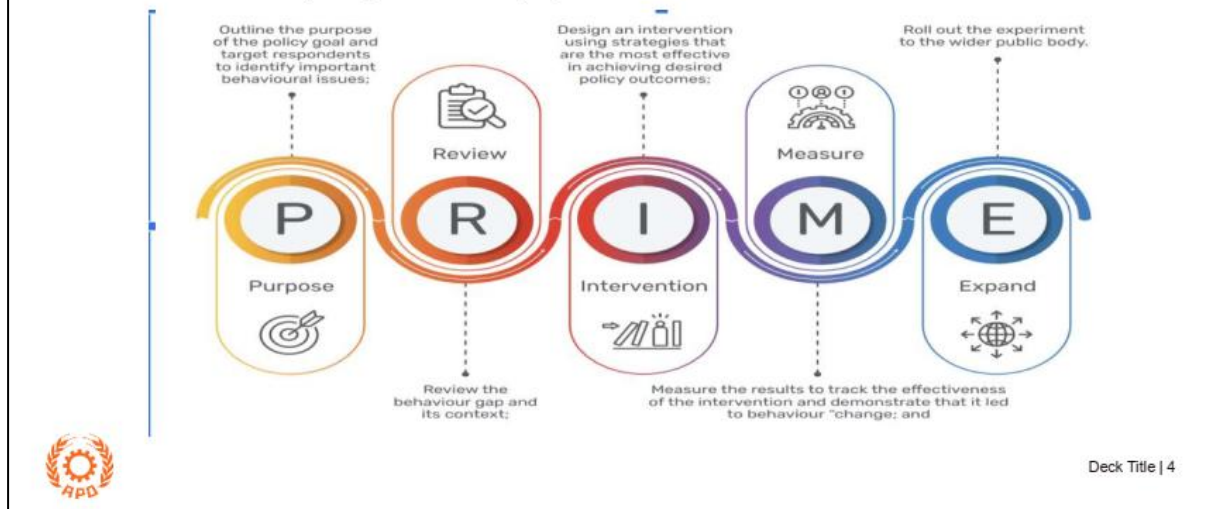
NURUL SYARINA BINTI MD ANUAR
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri
Dan Kos Sara Hidup (KPDN)
Ministry of Domestic Trade & Cost of Living Malaysia

โครงการนี้ดำเนินการที่ตลาดสดสาธารณะ Sungai Besi ในเขตชานเมืองของกัวลาลัมเปอร์ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางและทำงานราชการ ตลาดนี้ยังคงมีลักษณะของตลาดดั้งเดิม โดยได้ประสบปัญหาหลังโควิด-19 เมื่อผู้บริโภคหันไปใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ต ไฮเปอร์มาร์เก็ต และช้อปปิ้งออนไลน์มากขึ้น PASAR PATUH โครงการดังกล่าวเป็นที่ส่งเสริมให้ผู้ค้าในตลาดสดปฏิบัติตามกฎหมายการค้า โดยเน้นประเด็นสำคัญ ได้แก่ การติดป้ายแสดงราคาชัดเจน การใช้เครื่องชั่งที่ถูกต้อง การส่งเสริมธุรกรรมดิจิทัล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และความสะอาดของตลาด โดยอาศัยความร่วมมือหน่วยงานรัฐหลากหลายหน่วยงานของรัฐ รวมถึง Malaysia Productivity Corporation (MPC) เพื่อฟื้นฟูกิจกรรมทางเศรษฐกิจในตลาด

ในการดำเนินการตั้งอยู่บนกรอบแนวคิด PRIME ที่พัฒนาโดย MPC สำหรับโครงการด้านพฤติกรรมศาสตร์

PRIME Framework

Framework developed by MPC for BI project



- P = Purpose (การกำหนดเป้าหมาย) กำหนดจุดประสงค์ของนโยบาย และระบุกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นการส่งเสริมการกำกับตนเองของผู้ค้า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการค้าขาย ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รัฐ-ชุมชน-ผู้ค้า ความรู้และความตระหนักของผู้ค้าและผู้บริโภค และแนวทางจริยธรรมและสิทธิของผู้บริโภค
- R = Review (การทบทวน) ทำความเข้าใจ “ช่องว่างด้านพฤติกรรม” ผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสำรวจ และการสังเกต พบประเด็นสำคัญคือระดับการปฏิบัติตามกฎหมายยังต่ำ ความไม่ไว้วางใจระหว่างผู้ค้าและเจ้าหน้าที่ และอคติจากความเคยชิน (Status Quo Bias)
- I = Intervention (การแทรกแซง) ออกแบบมาตรการแทรกแซง เช่น สร้างกลุ่ม Facebook ให้ผู้ค้าใช้ประชาสัมพันธ์และสร้างความโปร่งใส ใช้เครื่องชั่งดิจิทัล และการชำระเงินแบบออนไลน์ โดยมีเป้าหมายคือเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ค้าให้ทันสมัย โปร่งใส และน่าเชื่อถือ
- M = Measurement (การวัดผล) การทดลองควบคุมแบบสุ่ม (RCT) ดำเนินการที่ตลาด Sungai Besi และตลาด Dengkil พบว่าผู้ค้าปฏิบัติตาม SOP มากขึ้นเพราะมีระบบติดตามทางดิจิทัล ทางด้านลูกค้ามีความไว้วางใจเพิ่มขึ้น และกลับมาจับจ่ายในตลาด ยอดขายของผู้ค้าเพิ่มขึ้นจากจำนวนลูกค้าที่มากขึ้นในขณะที่ตลาดอื่น (กลุ่มควบคุม) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน
- E = Expand (การขยายผล) มีการขยายแนวทางที่ประสบผลสำเร็จนี้ไปยังตลาดอื่น ๆ ทั่วประเทศ

จากโครงการดังกล่าวมีข้อค้นพบและบทเรียน ดังนี้

ความท้าทาย	ความร่วมมือ	ข้อคิดสำคัญ (Golden Nuggets)
- ผู้ค้ายังลังเลหรือไม่คุ้นชินกับการใช้ Facebook หรือเทคโนโลยี - จำเป็นต้องมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	- หน่วยงานท้องถิ่น เช่น DBKL มีบทบาทสำคัญเมื่อเข้าใจปัญหาเชิงพฤติกรรม เช่น DBKL มีส่วนช่วยในการวางแผนขยายพื้นที่จอดรถและปรับปรุงตลาด	- อดทนจากความเคยชินเป็นแรงต้านสำคัญที่ต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง - กลยุทธ์การสื่อสารและรูปแบบการให้ข้อมูลในอดีตอาจเป็นสาเหตุของความไม่ไว้วางใจ จำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่น

- Session 10 : Inland Revenue Boards Malaysia (Bangi Branch) Site Visit Applying BIs : Hands-on Learning for the Service Sector

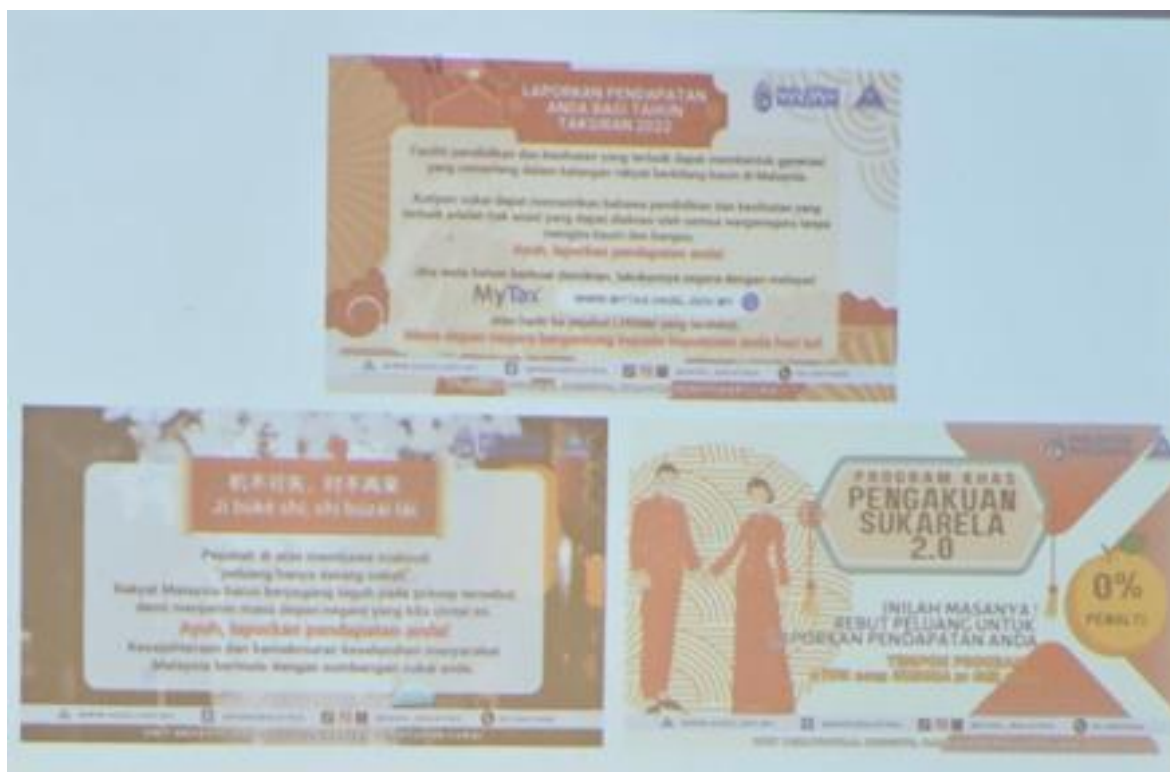


การประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกในประเทศมาเลเซีย เริ่มตั้งแต่ปี 2020 Malaysia Productivity Corporation เริ่มโครงการนำร่องต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการใช้พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกในภาครัฐ สำหรับ IRBM มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกคือ Behavioral Insight Unit (BIU) Digital Economy and Behavioral Insights (SEDBI) และ Tax Compliance Department, IRBM โดยเริ่มดำเนินการในด้านดังกล่าวมา

ตั้งแต่ปี 2023 และได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น MPC APO และ ประเทศในกลุ่มอาเซียน

กรอบการดำเนินงานเชิงพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกของ IRBM เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีประชาชนชาวมาเลเซีย โดยก่อนหน้านี้นี้ระบบจัดเก็บภาษีของประเทศมาเลเซียอยู่ในลักษณะการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Manual) ต่อมาจึงได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้เสียภาษีชาวมาเลเซีย ซึ่งส่วนหนึ่งไม่ได้ดำเนินการเสียภาษีให้ถูกต้องตามขั้นตอนเนื่องจากความยากในการใช้งานระบบ IRBM จึงได้มีการปรับปรุงระบบโดยการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในขั้นตอนการเสียภาษีเพื่อให้ประสบการณ์ของผู้ใช้งานระบบภาษีของประเทศมาเลเซียเป็นไปโดยง่าย อีกส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่ไม่ต้องการเสียภาษีเนื่องจากเหตุผลทางการเงิน เช่น ยากเอารายได้ส่วนที่ต้องเสียภาษีไปใช้ในเรื่องอื่น ๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพออนไลน์ที่ขาดความตระหนักรู้ในการชี้แจงรายได้กับภาครัฐ IRBM จึงนำเอาหลักพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกมาแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในการดำเนินการดังกล่าวประกอบด้วย 6 กระบวนการ ได้แก่

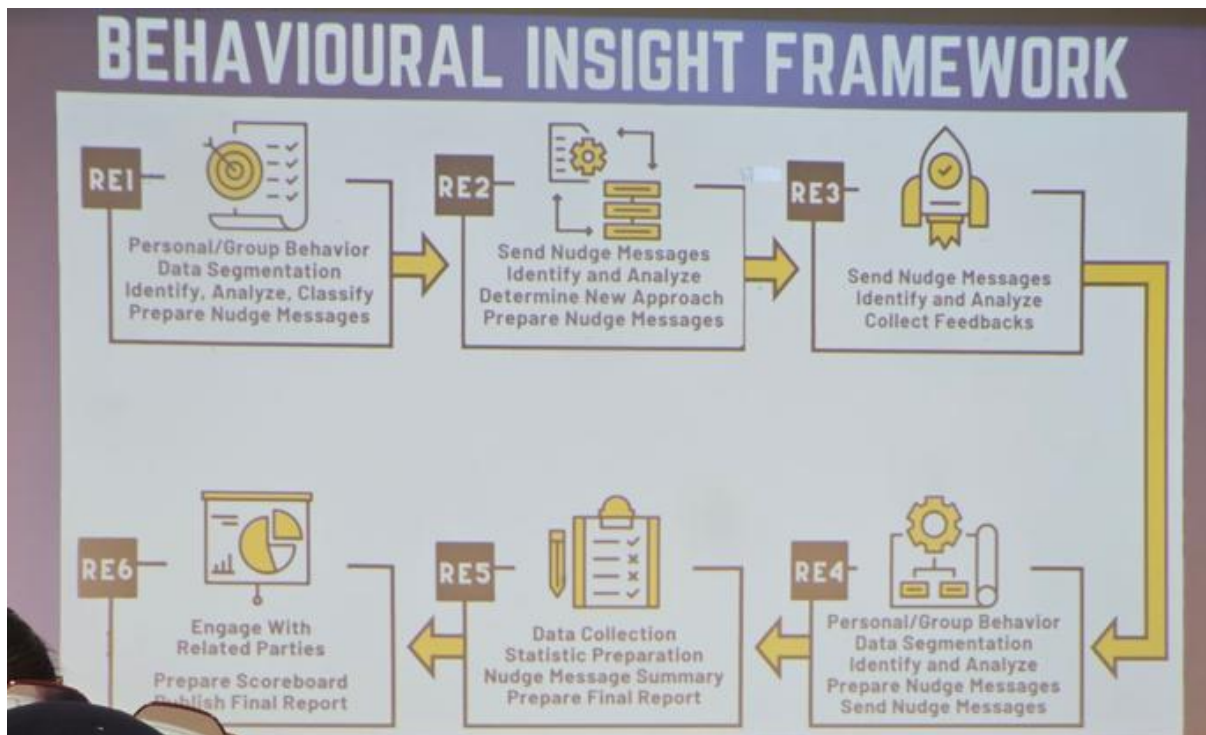
- RE1 Ready การเตรียมความพร้อม ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนตัว/พฤติกรรมกลุ่มของกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นทำการแบ่งส่วนข้อมูล (Data Segmentation) และทำการระบุ วิเคราะห์ และจัดกลุ่มข้อมูลดังกล่าว นำไปสู่การจัดทำข้อความกระตุ้น (Nudge Message)
- RE2 Remind การแจ้งเตือน เริ่มจากการส่งข้อความกระตุ้น และนำข้อมูลจากการดำเนินการมาระบุและวิเคราะห์ นำไปสู่การเลือกกระบวนการขั้นตอนต่อไป และจัดเตรียมข้อความกระตุ้นลำดับถัดไป



- RE 3 Remark การแจ้งเตือน ดำเนินการส่งข้อความกระตุ้น และนำข้อมูลกลับมาทำการระบุและการวิเคราะห์ ก่อนรวบรวมผล



- RE 4 Recognition การจัดการซ้ำ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการคล้ายกับ RE1 Ready คือการเตรียมความพร้อม ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนตัว/พฤติกรรมกลุ่มของกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นทำการแบ่งส่วนข้อมูล และทำการระบุ วิเคราะห์ และจัดกลุ่มข้อมูลดังกล่าว นำไปสู่การจัดทำข้อความกระตุ้น และส่งข้อความกระตุ้นไปยังกลุ่มเป้าหมาย
- RE 5 Reporting การรายงานผล เป็นการเก็บข้อมูลการดำเนินการ จัดทำสถิติ สรุปข้อความกระตุ้นที่ได้ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการ
- RE 6 Recommendation การเสนอแนะ ในขั้นตอนสุดท้ายนี้เป็นการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกระดานข้อมูล และเผยแพร่รายงานผล



ในปี 2024 IRBM ได้ดำเนินการส่งข้อความกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายโดยแบ่งเป็นการส่งข้อความกระตุ้นแบบเหมา การส่งข้อความกระตุ้นแบบเฉพาะเจาะจง และการส่งข้อความกระตุ้นผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย โดยผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2024 ประชากรชาวมาเลเซียมีการส่งแบบภาษี ITRF มากกว่า 30,000 แบบ และจัดเก็บภาษีได้มากกว่า 150 ล้าน RM สำหรับในเดือนเมษายน 2025 ประชากรชาวมาเลเซียมีการส่งแบบภาษี ITRF แล้วมากกว่า 20,000 แบบ และจัดเก็บภาษีได้แล้วมากกว่า 90 ล้าน RM จากการนำแนวคิดพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกมาใช้ทำให้ประชาชนชาวมาเลเซียมีการส่งแบบภาษี ITRF เพิ่มขึ้น ลดค่าปรับของประชาชนลงได้ และสามารถควบคุมกระบวนการเสียภาษีของประชาชนได้เช่นกัน

ในอนาคต IRBM มีแผนในการจัดทำการแบ่งส่วนข้อมูลโดยอัตโนมัติเป็นประจำทุกปี ทำให้ระบบการจัดส่งข้อความกระตุ้นเป็นไปโดยอัตโนมัติทุกปีเช่นเดียวกัน นอกจากนั้นยังมีแผนการจัดทำรายงานเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการออกนโยบายหรือการตัดสินใจต่าง ๆ ในกระบวนการแทรกแซงของ IRBM มีแผนการใช้สื่ออื่น ๆ ในการแทรกแซงพฤติกรรมของประชาชน เช่น Whatsapp ข้อความ SMS และแอปพลิเคชัน MyTax สำหรับการแทรกแซงเพื่อกำจัด Sludge ในกระบวนการคือการดึงข้อมูลรายได้ในการกรอกแบบฟอร์มโดยอัตโนมัติ และมีการแทรกแซงให้ประชาชนกระตือรือร้นในการเสียภาษีโดยการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีโดยอัตโนมัติให้แก่ประชาชนที่มาอายุเกิน 18 ปี ออกระเบียบให้ผู้ไม่เสียภาษีไม่สามารถเดินทางออกนอกประเทศได้ ทางด้านนายจ้างจะมีการดำเนินการขอความร่วมมือทางด้านภาษีจากนายจ้างบริษัทต่าง ๆ รวมถึงการบังคับให้นายจ้างหักภาษีโดยตรงจากเงินเดือนและนำส่งมายัง IRBM



ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

■ ประโยชน์ต่อตนเอง

- การเข้าร่วมประชุมดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นของ “พฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก” (Behavioral Insights: Blis) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและทรงพลังในการวิเคราะห์และออกแบบนโยบายที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมีทั้งนี้แนวคิดสำคัญที่ได้เรียนรู้ เช่น “การกระตุ้นแบบเบา” (Nudge) การลดแรงเสียดทานในระบบราชการ (Sludge) การใช้ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (Behavioral Data) และการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Dual-Process Thinking, Cognitive Scarcity และ Bounded Rationality เพื่อปรับปรุงการดำเนินนโยบายภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- นอกจากการเรียนรู้ในเชิงทฤษฎีแล้ว ยังได้รับประสบการณ์ตรงจากกรณีศึกษาหลากหลายประเทศ เช่น มาเลเซีย ออสเตรเลีย บราซิล และซาอุดีอาระเบีย ซึ่งได้นำ Blis ไปใช้จริงในหลากหลายบริบท ตั้งแต่การยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ การพัฒนาตลาดแรงงาน การส่งเสริมสุขภาพ ไปจนถึงการปรับปรุงการเก็บภาษี
- ในระหว่างการเข้าร่วมโครงการยังได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติม เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงระบบ การประเมินผลการแทรกแซงเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intervention Evaluation) การออกแบบนโยบายโดยใช้กรอบ PRIME Framework และการเรียนรู้การออกแบบบริการ (Service Design) ที่เข้าใจผู้ใช้งาน (User-Centered Design) ที่สามารถต่อยอดไปใช้ในบริบทงานราชการในประเทศไทยได้

■ ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- จากการเข้าร่วมการประชุมครั้งนี้ เนื้อหาในโครงการและตัวอย่างจากหลายประเทศแสดงให้เห็นว่าสามารถนำพฤติกรรมศาสตร์มาใช้สามารถลดแรงต้านในการเข้าถึงบริการ เพิ่มความร่วมมือจากผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืน เช่น การปรับปรุงกระบวนการลงทะเบียนผู้เสียภาษีของ IRBM ประเทศมาเลเซีย โดยการใช้ Blis ช่วยให้ระบบใช้งานง่ายขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเข้าร่วมมากขึ้น หากนำมาประยุกต์กับระบบงานของกรมพินิจฯ เช่น การปรับปรุงแบบฟอร์ม กระบวนการรับเด็กเข้าโครงการฟื้นฟู หรือการให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง อาจส่งผลให้การเข้าถึงและการบริการของกรมฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- อีกทั้งยังสามารถใช้เครื่องมือ เช่น Sludge Audit เพื่อประเมินและลดความยุ่งยากในงานบริการต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม การประเมินผลเด็กและเยาวชน และการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยลดขั้นตอนซ้ำซ้อนหรือคำศัพท์ที่เข้าใจยาก เพิ่มโอกาสการเข้าถึงระบบการคุ้มครองที่เป็นมิตรและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- แนวคิด Inclusive Workplace Strategies ที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมโครงการนั้นสามารถนำไปปรับใช้กับการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของกรมพินิจฯ ได้ โดยการเปิดพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่มีพื้นฐาน (Background) ที่แตกต่างหลากหลายได้พัฒนาและมีส่วนร่วมในนวัตกรรมการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งจะนำมาสู่นวัตกรรมการทำงานที่ประกอบมาจากองค์ความรู้ของบุคลากรที่มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมที่หลากหลายของบุคลากรและผู้รับบริการของหน่วยงาน

■ ประโยชน์ต่อสายงานหรือวิชาชีพ

การประยุกต์ใช้ Behavioral Insights (BIs)

Behavioral Insights (BI) หรือพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึก เป็น เครื่องมือในการยกระดับ ผลิตภาพการทำงาน โดยการนำ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม มนุษย์มาใช้ในการออกแบบ นโยบาย สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และระบบการให้บริการ ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวิธีคิด และการตัดสินใจจริงของผู้คน ช่วยลดแรงเสียดทาน (friction)

และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับประเทศมาเลเซีย ได้มีการนำเอาแนวคิดเรื่องพฤติกรรมศาสตร์เชิงลึกมาบูรณาการเข้ากับการสร้างนโยบายและคู่มือต่าง ๆ ในระดับชาติ เช่น National Policy on Good Regulatory Practice (NPGRP), Best Practice Regulation Handbook, 2.0 และนโยบายระดับรัฐ เช่น Sarawak GRP และ Sabah GRP



ตัวอย่างการประยุกต์ใช้

- กรณีน้ำมันพืชใช้แล้ว (Used-Cooking Oil) หน่วยงานท้องถิ่น พิจารณาออกกฎหมายใหม่เพื่อป้องกันการทิ้งน้ำมันลงท่อ แต่หลัง วิเคราะห์แล้วพบว่า “ทางเลือกที่ไม่ใช้กฎหมาย” คือการร่วมมือกับภาค ธุรกิจได้ผลดีกว่า
- กรณีวัคซีนโควิด-19 กระทรวงสาธารณสุขใช้กลยุทธ์ เช่น การสื่อสาร หลายภาษา การให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง การเปลี่ยนระบบลงทะเบียน เป็น “opt-out” (ลงทะเบียนโดยอัตโนมัติ แต่เลือกไม่เข้าร่วมได้) และ การทำแบบฟอร์มให้เข้าถึงง่ายและมีเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น



ประเทศมาเลเซีย กับพฤติกรรม ศาสตร์เชิงลึก



โครงการป้องกันมาลาเรียในซาบาห์

- การวิเคราะห์พฤติกรรมที่เป็นสาเหตุ คือ การป้องกันที่ไม่ดี (ไม่สวมเสื้อเท้าป้องกัน ไม่ใช้ยากันยุง และไม่นอนในมุ้ง)
- ใช้ผู้หญิงในท้องถิ่นเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมความตระหนักรู้ แจกจ่ายยากันยุงและอุปกรณ์ และนำกิจกรรมทำความสะอาด
- ผลลัพธ์ 4 จาก 6 พื้นที่ที่มีจำนวนผู้ป่วยโรคมมาลาเรียลดลงอย่างมีนัยสำคัญ



การลดความแออัดในห้องฉุกเฉิน

- ผู้ป่วยเข้าใจผิดเกี่ยวกับโซนการคัดแยก ขาดความรู้เกี่ยวกับคลินิกที่เปิดในเวลาพิเศษ และคิดว่าแผนกฉุกเฉินเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุด
- มีการใช้สื่อการสื่อสารเชิงข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์ คือ สื่อที่มีข้อมูลครอบคลุมความเร่งด่วนและสัญญาณภาพเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล และแนวทางแจ้งขั้นตอนเกี่ยวกับตัวเลือกการรักษา
- ประชาชนมีความเข้าใจดีขึ้น และมีความเต็มใจในการเข้ารับการรักษาที่เหมาะสมที่คลินิกสุขภาพปฐมภูมิ ลดความหนาแน่นในแผนกฉุกเฉิน



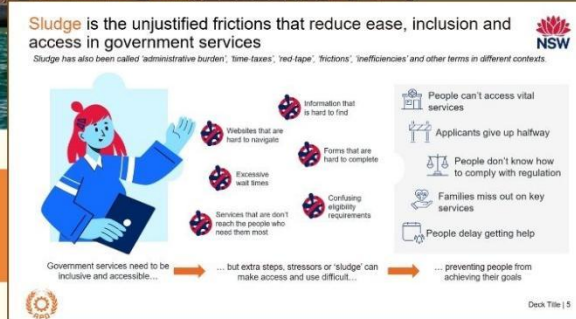
โครงการ Hotel Less Sugar

- แนวทางของแคมเปญใช้แนวทาง “nudging” หรือการชักจูงเชิงพฤติกรรม เช่น การวาง Infographic Cube ขนาด 11x11 ซม. บนโต๊ะอาหาร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำตาล และการวางฉลากที่ชัดเจน ระบุปริมาณแคลอรีและน้ำตาลในอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแนวทางที่ไม่ใช้ข้อบังคับ แต่ใช้วิธีออกแบบสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจอย่างมีสติ

Sludge Audits ออสเตอร์เลีย



เครื่องมือการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ



- Sludge หมายถึง อุปสรรคหรือแรงเสียดทานที่ไม่จำเป็น ซึ่งขัดขวางการเข้าถึงบริการของรัฐ เช่น แบบฟอร์มที่ซับซ้อน ข้อมูลที่หายาก การรอคอยที่นาน หรือเงื่อนไขที่ยุ่งยาก ส่งผลให้ประชาชนยอมแพ้ หลงทาง หรือเข้าไม่ถึงบริการที่จำเป็น Sludge ยังเรียกอีกชื่อว่า "ภาระทางปกครอง" หรือ "ต้นทุนเวลา"
- การลด Sludge ในบริการของรัฐบาลนิวเซาท์เวลส์ที่ผ่านมาทำให้
 - การยื่นขอค่าชดเชยแรงงานเพิ่มขึ้น 35%
 - การลดเวลาการสมัครเป็นคนขับรถโดยสารลง 1 ชั่วโมงนำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น
 - การลดคำถามซ้ำจากผู้ขอใบอนุญาตวิชาชีพลง 32%
 - การเพิ่มการเข้ารับการตรวจสุขภาพเด็กเล็กขึ้น 24%
- กรณีศึกษาการลงทะเบียนมรณบัตร จากการสำรวจพบว่าการลงทะเบียนมรณบัตรทำได้ยาก ในการลงทะเบียนจะเกิดข้อผิดพลาด 20% ทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียน 3 วัน และความผิดพลาดแต่ละอย่างต้องใช้เวลาแก้ไขประมาณ 20 นาที มีการเสนอแนวทางปรับปรุง เช่น การปรับข้อความตอบกลับให้ชัดเจนมากขึ้น การแจ้งสถานะ การปรับให้ส่งใบรับรองแพทย์ได้ง่ายขึ้น หลังการปรับปรุงคะแนนความง่ายเพิ่มขึ้นจาก 69% เป็น 74%

25-IP-07-GE-CON-A
Conference on Behavioral Insights (BIs) in Policymaking for Productivity
 21–22 April 2025

Implementing Organization: Malaysia Productivity Corporation (MPC)
 Venue: Kuala Lumpur, Malaysia

Tentative Program (as of 18 April)

Time (Malaysia Time)	Agenda	Speaker/Facilitator
Day 0: Sunday, 20 April 2025		
	Arrival of International Resource Persons and Participants Hotel Accommodation Renaissance Kuala Lumpur Hotel Website: Renaissance Kuala Lumpur Hotel	
Day 1: Monday, 21 April 2025		
07:45	Attendance check and assemble in hotel lobby (international resource persons and participants only)	MPC and APO Secretariat
08:00	Depart for Matrade Hall, Kuala Lumpur	
08:00–09:00	Registration and Networking Breakfast Conference Room: Level 3, Matrade Hall, Kuala Lumpur	MPC and APO Secretariat
09:00–09:30	Opening Session: Malaysian National Anthem “Negaraku”	
	- Remarks - Opening Remarks	Md Zainuri Juri Principal Officer Program Directorate APO Secretariat Datuk Kamaruzzaman Johari APO Director for Malaysia Chairman, MPC
09:30–10:00	Certificate Presentation MPC Behavioral Insights Capacity Building 2024 (Leader and Practitioner)	MPC Secretariat
10:00–10:30	Coffee Break and Networking	
10:30–10:45	Keynote Address 1: Reforming National Policy for Productivity Growth This keynote address explains reforms in Malaysia’s national policy, emphasizing how transformative changes drive productivity growth, enhance economic resilience, improve governance efficiency, and elevate societal well-being. It highlights policy shifts leveraging BIs, fostering evidence-based decision-making, regulatory improvements, and adaptive governance to enhance Malaysia’s global competitiveness and public service effectiveness.	Datuk Dr. Suhana Md. Saleh Director Macroeconomics Division Ministry of Economy, Malaysia

Time (Malaysia Time)	Agenda	Speaker/Facilitator
10:45–11:15	Keynote Address 2: Leveraging Good Regulatory Practices (GRPs) for Smarter Governance This keynote address explores how GRPs enhance governance by promoting transparency, efficiency, and evidence-based policymaking. The speaker discusses key BIs, strategies for overcoming regulatory challenges, and best practices in GRP implementation. Attendees will gain knowledge to improve regulatory coherence, public engagement, and smarter decision-making in governance.	Faisal Ashar Mumtaz Naru Founder/Director Think Test Do UK
11:15–11:45	Paper Presentation 1: Productivity and Labor Market Reforms This presentation describes key labor market reforms to enhance productivity, workforce development, and economic growth. It highlights policy innovations, skill development strategies, and regulatory frameworks aimed at fostering a dynamic, competitive labor market while addressing challenges in employment, automation, and evolving workforce demands.	Dr. Ahmed Al-Zahrani Deputy Minister for Skills and Training Ministry of Human Resources and Social Development Saudi Arabia
11:45–12:45	Forum 1: Productivity Policies Using a Human-Centered Approach This forum focuses on how human-centered productivity policies can drive sustainable economic growth and workforce well-being. Experts discuss BIs, skill development, and inclusive workplace strategies. Best practices in policymaking, emphasizing adaptability, employee engagement, and innovation to enhance productivity while prioritizing social and economic equity, are highlighted.	Moderator Dr. Goh Chee Leong Chief Executive Officer Help University, Malaysia Panelists Dr. Ahmed Al-Zahrani, Faisal Ashar Mumtaz Naru Dr. Manimaran A/L Krishnan Director Institute of Health Behavioural Research, Malaysia Ministry of Health, Malaysia Topic: Regulatory Delivery and BIs: Transforming Health Interventions for Better Outcomes Isaac Raj Chief Executive Officer Malaysian Association of Hotels Topic: Leading the Way to Healthier Tourism
12:45–14:00	Networking Lunch Break	

Time (Malaysia Time)	Agenda	Speaker/Facilitator
14:00–14:15	Paper Presentation 2: Competitiveness Indicators and Labor Productivity Competitiveness indicators measure a country's ability to succeed in global markets. Labor productivity, a key factor, reflects how efficiently goods and services are produced. Higher productivity boosts wages and economic growth. This presentation shares MPC programs and initiatives that focus on digitalization, skills, and innovation to enhance productivity and strengthen national competitiveness globally.	Mohamad Muzaffar Abdul Hamid Director, People Productivity Division, MPC
14:15–14:45	Paper Presentation 3: Enhancing Service Delivery and Increasing Public-sector Productivity This presentation explores how sludge audit techniques can improve service delivery and public-sector productivity by reducing bureaucratic inefficiencies and enhancing user experience. The speaker highlights BIs to streamline processes, minimize administrative burdens, and drive citizen engagement.	Alex Galassi Manager Behavioral Insights Unit, Policy, Strategy, and Governance Department of Customer Service New South Wales Government Australia
14:45–15:15	Paper Presentation 4: Addressing 21st Century Policy Challenges in a Non-WEIRD Country This presentation examines policy challenges in non-western, educated, industrialized, rich, and democratic (WEIRD) countries, focusing on context-specific governance, economic development, and social equity. The speaker explores innovative policy solutions, BIs, and adaptive strategies to address issues such as digital transformation, labor market shifts, and sustainable development.	Claudia da Costa Martinelli Wehbe Director for Government Innovation, Secretariat of Management and Innovation, Ministry of Management and Public Service Innovation Brazil
15:15–16:15	Forum 2: Implementing Diverse Policy Techniques across Countries This forum explores the application of policy tools across diverse country contexts, considering cultural, economic, and institutional differences. Experts discuss BIs, digital governance, and regulatory innovations, highlighting case studies of successful adaptations. The session aims to identify the best practices for enhancing policy effectiveness in varying national settings.	Moderator Syed Munawar Sayed Mustar Professional Moderator, Radio Television Malaysia (RTM) Panelists 1. Mohamad Muzaffar Abdul Hamid 2. Alex Galassi 3. Claudia da Costa Martinelli Wehbe 4. Nurul Syarina Md Anuar, Chief Enforcement Officer, Ministry of Domestic Trade and Costs of Living, Malaysia Topic: Enhancing Trader Compliance through Behavioral

Time (Malaysia Time)	Agenda	Speaker/Facilitator
		Nudges: Ensuring the Success of <i>PATUH</i>
16:15–16:30	Closing Remarks	Datuk Zahid Ismail Director General, MPC
16:30– 17:00	Coffee Break and Networking	
17:00	Return to hotel (international resource persons and participants only)	MPC and APO Secretariat
18:30	Assembly in hotel lobby (international resource persons and participants only)	
18:45	Depart for Saloma Bistro, Kuala Lumpur	
19:00–21:00	Welcome Dinner hosted by APO and MPC	Venue: Saloma Bistro, Kuala Lumpur
End of Day 1		
Day 2: Tuesday, 22 April 2025		
07:45	Attendance check and assemble in hotel lobby	MPC and APO Secretariat
08:00	Depart for site visits	
09:00	Group 1: Institute for Health Behavioral Research, Ministry of Health, Malaysia	
	Group 2: Inland Revenue Boards Malaysia, Bangi Branch	
09:00–12:00	Session for Group 1 BIs in Action: Experiential Learning for Health Interventions This session explores how BIs can enhance health interventions. Through experiential learning, participants engage in real-world applications of BI strategies, including nudging and decision-making frameworks, to improve public health outcomes and policy effectiveness. Agenda • Welcome Remarks • Briefing on Experiential Learning • Introduction to BIs and Applications in the Health System • Site Visit to the Institute of Health Behavioural Research • Sharing Session on BI Case Studies	1. Dr. Manimaran A/L Krishnan 2. Dr. Saiful Adli, Head, Behavioral Insights Unit, Institute of Health Behavioural Research, Ministry of Health, Malaysia 3. Alex Galassi

Time (Malaysia Time)	Agenda	Speaker/Facilitator
	• Discussion: Challenges and Recommendations in Using BIs in APO Members • Closing Session • Lunch provided by host organization	
	Session for Group 2 Applying BIs: Hands-on Learning for the Service Sector This session provides a hands-on approach to applying BIs in the service sector. Participants will explore real-world case studies on improving taxpayer compliance, reducing administrative burdens, and enhancing user experience through BI techniques such as nudging and choice architecture. Agenda • Welcome Remarks • Briefing on Experiential Learning • Introduction to BIs and Applications in the Health System • Site Visit to the Inland Revenue Boards of Malaysia • Sharing Session on BI Case Studies • Discussion: Challenges in and Recommendations for Using BIs in APO Members • Closing Session • Lunch provided by host organization	1. Muhammad Hafiszal Mohamad Special Officer, Deputy Chief Executive Officer (Policy), Inland Revenue Boards of Malaysia 2. Dr. Ahmed Al-Zahrani 3. Claudia da Costa Martinelli Wehbe
14:00	Return to Renaissance Hotel Kuala Lumpur	MPC and APO Secretariat
End of Day 2		
Day 3: Wednesday, 23 April 2025		
	Departure of International Resource Persons and Participants	MPC and APO Secretariat