

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

จัดทำโดย นางสาวนภัสวรรณ ไทยานันท์
นักวิจัย ส่วนวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
วันที่ 23 มิถุนายน 2568

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ (สรุปจากเอกสาร Project Notification)

Asian Productivity Organization และ Malaysia Productivity Corporation (MPC) ได้ร่วมกันจัดงานสัมมนาในหัวข้อ Behavioral Insights in Policymaking for Productivity ขึ้นเพื่อส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิด Behavioral Insights (BIs) ในการยกระดับผลิตภาพผ่านกระบวนการกำหนดนโยบายภาครัฐภายในประเทศสมาชิก โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ดี การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้การออกแบบนโยบายของแต่ละประเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้แนวคิดว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างเป็นระบบจะสามารถช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย

ทุกวันนี้นโยบายสาธารณะ (Public Policy) ต้องเผชิญกับความท้าทายที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น การปรับเปลี่ยนจากแนวทางการกำหนดนโยบายแบบดั้งเดิมซึ่งมีมุมมองว่า มนุษย์ตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมอย่างเป็นเหตุเป็นผล มาสู่แนวทางการกำหนดนโยบายแบบสมัยใหม่ซึ่งเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ในโลกแห่งความเป็นจริงที่มีข้อจำกัดทางความคิด (Cognitive Limitations) อคติต่าง ๆ (Biases) และได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมและบริบทสังคม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปฏิวัติสำคัญในการบริหารภาครัฐทั่วโลก การยอมรับความจริงนี้ทำให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถออกแบบการแทรกแซงที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการใช้ Nudges หรือการจูงใจเพื่อนำพาผู้คนไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า โดยไม่จำเป็นต้องจำกัดทางเลือกหรือใช้มาตรการบังคับ ปัจจุบันแนวคิด Behavioral Insights หรือ BIs ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้นโยบายสาธารณะทั่วโลกมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการปรับแนวทางการออกแบบนโยบายให้สอดคล้องกับวิธีที่มนุษย์คิด ตัดสินใจ และปฏิบัติจริง

ประเทศมาเลเซียเป็นหนึ่งในประเทศชั้นนำที่ได้นำแนวคิด BIs มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศ การนำ BIs มาใช้ในมาเลเซียไม่เพียงแต่ช่วยลดอุปสรรคในการเข้าถึงบริการภาครัฐ หรือที่เรียกว่า "Sludge" เท่านั้น แต่ยังช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมสนับสนุนจากรัฐบาล และส่งเสริมสุขภาพและสวัสดิการของประชาชน ซึ่งล้วนมีผลต่อการเพิ่มผลิตภาพในระดับบุคคล องค์กร และประเทศ

ประเทศมาเลเซียให้ความสำคัญต่อผลิตภาพเป็นอย่างมาก โดยสะท้อนให้เห็นจากเป้าหมายในการเป็นหนึ่งใน 12 เศรษฐกิจที่แข่งขันได้มากที่สุดในโลกภายในปี 2033 ประกอบกับการที่ประเทศต้องเผชิญกับปัญหาโครงสร้างเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงช้า การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ และการขยายธุรกิจของ MSMEs ที่จำกัด รวมถึงสุขภาพของประชาชนในประเทศยังเผชิญกับปัญหาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจประมาณ 64.2 พันล้านริงกิต มาเลเซียต่อปี หรือประมาณ 4.2% ของ GDP ดังนั้น ประเทศมาเลเซียจึงใช้ Behavioral Science สำหรับการออกแบบนโยบายสาธารณะเพื่อเป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ

PRIME Framework

ประเทศมาเลเซียได้พัฒนากรอบแนวคิด PRIME Framework ขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำ BIs มาประยุกต์ใช้ในโครงการนโยบายสาธารณะอย่างเป็นระบบ โดย PRIME Framework เป็นแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมและมีโครงสร้างในการออกแบบและประเมินผลการแทรกแซงเชิงพฤติกรรม สำหรับใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ ซึ่ง PRIME Framework ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. P - Purpose การกำหนดเป้าหมายนโยบายและระบุปัญหาเชิงพฤติกรรม (Defining Policy Goals and Identifying Behavioral Issues) ซึ่งช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถระบุวัตถุประสงค์ของนโยบายได้อย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจง พร้อมทั้งระบุกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญและปัญหาเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นต้องแก้ไข มุ่งเน้นการระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์และอุปสรรคที่ขัดขวางการบรรลุนโยบาย รวมถึงมุ่งเน้นในด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมการควบคุมตนเองและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Promoting Self-regulation and Compliance) การสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เอื้ออำนวย การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ชุมชน และภาคธุรกิจ การเพิ่มความรู้และการรับรู้สำหรับทั้งภาคธุรกิจและผู้บริโภค ตลอดจนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจและสิทธิผู้บริโภค เพื่อสร้างความยุติธรรมและความโปร่งใสในตลาด

2. R - Review การทบทวนช่องว่างทางพฤติกรรม (Behavioral Gaps) ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งมักใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสำรวจ และการสังเกต เพื่อเข้าใจช่องว่างทางพฤติกรรมและบริบทของปัญหาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีที่มีอยู่ บรรทัดฐานทางสังคม และแรงจูงใจทางเศรษฐกิจ การเข้าใจปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบการแทรกแซงที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทเฉพาะ ซึ่งการทบทวนช่องว่างทางพฤติกรรม ช่วยระบุปัญหาต่างๆ เช่น ระดับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Levels of Compliance) ที่อาจต่ำกว่าที่คาดหวัง พร้อมทั้งเหตุผลเบื้องหลังการไม่ปฏิบัติตาม การขาดความไว้วางใจระหว่างผู้ค้าและเจ้าหน้าที่ และผลกระทบของ Status Quo Bias (อคติที่บุคคลมีแนวโน้มจะเลือกหรือยึดติดกับสิ่งที่เป็นอยู่เดิม มากกว่าการเปลี่ยนแปลง แม้จะมีทางเลือกใหม่ที่อาจให้ผลลัพธ์ดีกว่า)

3. I - Intervention การออกแบบการแทรกแซงที่มีจุดมุ่งหมาย (Designing Targeted Interventions) โดยใช้แนวทางที่คาดว่าจะมีประสิทธิผลที่สุดสำหรับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการออกแบบจะอิงจากผลลัพธ์ที่ค้นพบในขั้นตอนที่ 2 R - Review ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการปฏิบัติ เช่น การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการตลาดและการทำธุรกรรมเพื่อเพิ่มความโปร่งใส การออกแบบการแทรกแซงต้องคำนึงถึงความยั่งยืนและความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงการประเมินทรัพยากรที่จำเป็น ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การออกแบบที่ดีต้องสมดุลระหว่างประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริง

4. M - Measure การวัดผลเพื่อประเมินประสิทธิผลของการแทรกแซง โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และสามารถเปรียบเทียบได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการทดลองแบบสุ่มและมีกลุ่มควบคุม (Randomized Controlled Trials: RCTs) ซึ่งถือเป็นวิธีการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือสูงที่สุดวิธีหนึ่ง โดยเฉพาะในการประเมินประสิทธิภาพของนโยบาย มาตรการ หรือการแทรกแซงใดๆ โดยตัวอย่างตัวชี้วัดที่ใช้ เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งสามารถวัดได้จากการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น การปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน การยื่นเอกสารครบถ้วน หรือการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัย การปรับปรุงความไว้วางใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากการสำรวจความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือการแนะนำบริการให้กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมหรือยอดขายที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เป็นต้น การวัดผลกระทบยังรวมถึงการประเมินผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) และผลกระทบระยะยาว (Long-term Effects) ที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการแทรกแซงสิ้นสุดลง การติดตามผลในระยะยาวเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืนและไม่ใช่ว่าเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงชั่วคราว

5. E - Expand PRIME Framework มีเป้าหมายให้การแทรกแซงที่ประสบความสำเร็จสามารถขยายผลไปยังพื้นที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลกระทบที่กว้างขึ้นและความสอดคล้องในผลลัพธ์ของนโยบายทั่วทั้งประเทศ ซึ่งการขยายผลไม่ใช่เพียงแค่นำการแทรกแซงเดิมไปใช้ในพื้นที่ใหม่ แต่รวมถึงการปรับปรุงและการปรับให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ใหม่ โดยการขยายผลที่ประสบความสำเร็จต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคมของพื้นที่เป้าหมาย ทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่น การขยายผลที่มีประสิทธิภาพมักต้องมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดบางประการให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ ในขณะที่ยังคงหลักการและแนวทางหลักไว้

ศัพท์ที่มีความสำคัญในแนวคิดเรื่อง Bis

Choice Architecture หมายถึง การออกแบบสภาพแวดล้อมหรือบริบทของการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้คน โดยไม่จำกัดทางเลือกหรือเสรีภาพในการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น การใช้กราฟิกหรือข้อความสีแดงเตือนให้คนชำระเงินตรงเวลา

Nudge หมายถึง การออกแบบทางเลือกเพื่อจูงใจให้คนตัดสินใจในทางที่ดีขึ้น โดยไม่บังคับ จำกัดเสรีภาพในการเลือก การออกกฎหมาย บทลงโทษ ตัวอย่างเช่น การวางผลไม้ไว้ในระดับสายตาในโรงอาหารเพื่อส่งเสริมการทานอาหารสุขภาพ

Sludge หมายถึง กระบวนการหรืออุปสรรคที่ทำให้คนตัดสินใจหรือดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ยากลำบากขึ้น โดยมักส่งผลให้เกิดความล่าช้า ความไม่สะดวก หรือผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ ตัวอย่างเช่น แบบฟอร์มที่ซับซ้อนและเข้าใจยาก การต้องกรอกเอกสารหลายฉบับเพื่อสมัครสิทธิประโยชน์บางอย่าง ระบบการอนุมัติที่ใช้เวลานานโดยไม่จำเป็น ซึ่งนอกจากเรียกว่า Sludge แล้วยังอาจถูกเรียกว่า "Administrative Burden" "Time-taxes" "Red-tape" และ "Friction Costs"

กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้ Bis ในมาเลเซีย

มาเลเซียได้นำแนวคิด Bis มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเป็นระบบและจริงจัง กรณีศึกษาต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จและบทเรียนที่ได้จากการประยุกต์ใช้ Bis ในหลากหลายภาคส่วน

กรณีศึกษาที่ 1: โครงการ Hotel Less Sugar Campaign

มาเลเซียเผชิญกับปัญหาการบริโภคน้ำตาลสูงที่นำไปสู่โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ 64.2 พันล้านริงกิตต่อปี (4.2% ของ GDP) จากการเจ็บป่วย การตายก่อนวัย การขาดงาน และการมาทำงานแต่ไม่มีประสิทธิภาพ กลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมมีการใช้น้ำตาลในปริมาณมากในการเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม

แนวทางการแทรกแซง

โครงการ Hotel Less Sugar Campaign เป็นการริเริ่มระดับอุตสาหกรรมทั่วประเทศที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุข (MOH) และ MPC แทนที่จะใช้กฎระเบียบที่เข้มงวด โดยใช้แนวทาง Nudging เพื่อแนะนำแขกไปสู่ทางเลือกที่ดีต่อสุขภาพ ด้วยการแสดงข้อมูลแบบ Infographic เกี่ยวกับปริมาณน้ำตาลของเมนูบนโต๊ะอาหาร ทำให้ข้อมูลสำคัญเด่นชัดและเข้าใจง่าย การให้ป้ายกำกับที่ชัดเจนระบุแคลอรีและปริมาณน้ำตาลในอาหารและเครื่องดื่ม ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจอย่างมีข้อมูล และการจัดวางเมนูและการนำเสนออาหารในลักษณะที่ส่งเสริมทางเลือกที่ดีต่อสุขภาพ

ผลลัพธ์และผลกระทบ

โครงการนี้ประสบความสำเร็จในการเป็นตัวอย่างของการใช้ Behavioral Insights ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสาธารณะ โดยเฉพาะการลดการบริโภคน้ำตาล การเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับสุขภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพ และการมีส่วนร่วมในการลดต้นทุนด้านสุขภาพในระยะยาว โดยแสดงให้เห็นถึงแนวทาง "win-win solution" ที่ทั้งธุรกิจและสังคมได้รับประโยชน์

HOW IS IT BEING DONE?



1. Displaying the Less Sugar Campaign Infographic Cube on table



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

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.

9

กรณีศึกษาที่ 2: โครงการ Pasar Patuh

Pasar Awam Sungai Besi เป็นตลาดสดแบบดั้งเดิมและศูนย์รวมอาหารท้องถิ่นที่มีประวัติยาวนานกว่า 60 ปี ของมาเลเซีย ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปซื้อของทางออนไลน์และซูเปอร์มาร์เก็ตหลังการระบาดใหญ่ของโควิด-19 เพื่อให้ตลาดอยู่รอดได้ หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตาม PRIME Framework โดยทำการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสำรวจ และการสังเกต และพบว่าปัญหาหลักที่แท้จริงคือ ผู้ค้าในตลาดมีระดับการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่ำ ขาดความไว้วางใจระหว่างผู้ค้าและเจ้าหน้าที่ และ Status Quo Bias ในกลุ่มผู้ค้า ซึ่งส่งผลให้การตั้งราคาสินค้าภายในตลาดขาดมาตรฐานและความโปร่งใส โดยกำหนดเป้าหมายของโครงการคือการฟื้นฟูธุรกิจด้วยการปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมายในหมู่ผู้ค้า

แนวทางการแทรกแซง

โครงการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ค้าไปสู่การตลาดที่โปร่งใสมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการติดป้ายราคา การชั่งน้ำหนักสินค้าที่ถูกต้อง และการทำธุรกรรมดิจิทัล ด้วยการสร้างกลุ่ม Facebook เป็นแพลตฟอร์มสำหรับผู้ค้าในการตลาด ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการสร้างช่องทางการตลาดใหม่ แต่ยังสร้างแรงจูงใจให้ผู้ค้าปฏิบัติตามมาตรฐานเพื่อรักษาชื่อเสียงออนไลน์ และยังการส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ชั่งน้ำหนักดิจิทัลและวิธีการชำระเงินออนไลน์ เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความโปร่งใสในการทำธุรกรรม

ผลลัพธ์และผลกระทบ

โครงการแสดงให้เห็นความสำคัญของการติดตามและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และการออกแบบการสื่อสารที่เหมาะสมและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว โดยความสำเร็จถูกประเมินผ่านวิธีการ RCTs

- **กลุ่มทดลอง** มีระดับการปฏิบัติตาม SOP ของผู้ค้าเพิ่มขึ้นเนื่องจากการมีส่วนร่วมและการติดตามผลทางดิจิทัล ความเชื่อมั่นและความเต็มใจจ่ายของผู้ค้าดีขึ้น รวมถึงจำนวนผู้มาเดินตลาดและยอดขายที่ผู้ค้ารายงานสูงขึ้น

- **กลุ่มควบคุม** แทบไม่พบหรือพบการเปลี่ยนแปลงที่น้อยสำคัญน้อยมากทั้งด้านการปฏิบัติตาม SOP หรือการรับรู้ของผู้ค้า

REVIEW

The behavioural gaps and its context

Methodology

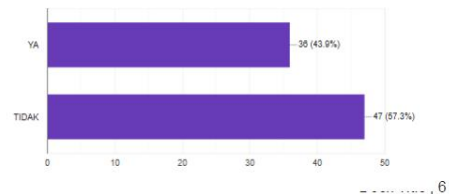
Structured interview, survey and observation were the methods used to understand the behavioural gaps.

Level of compliance, Trust Issues between traders and authorities + **Status Quos Bias** were identified



PAMER SIJIL PENDAFTARAN SSM
82 responses

Copy chart



กรณีศึกษาที่ 3: โครงการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุขมีการใช้แนวคิด Bls อย่างจริงจัง โดยได้จัดตั้งหน่วย BI อย่างเป็นทางการในเดือนกันยายน 2022 เพื่อดำเนินการวิจัย การทดลอง และให้คำปรึกษา Behavioral Science มีความสำคัญต่อการเข้าใจพฤติกรรม การแสวงหาสุขภาพ เนื่องจาก 80% ของผลลัพธ์ด้านสุขภาพถูกกำหนดโดยปัจจัยกำหนดทางสังคม เช่น พฤติกรรมสุขภาพ โดยโครงการด้านสุขภาพที่นำแนวคิด Bls มาประยุกต์ใช้จนประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีตัวอย่างดังนี้

โครงการ Community Empowerment in Prevention of Malaria P. knowlesi

การเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยมาลาเรียสายพันธุ์ P. knowlesi ในสหภาพเนื่องจากแนวปฏิบัติป้องกันที่ไม่เพียงพอ โครงการดำเนินการแทรกแซงด้วยการให้ผู้หญิงท้องถิ่นเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงในการส่งเสริมการรับรู้ แจกยาไล่ยุง และเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมทำความสะอาด โดยใช้เครื่องมือที่มีข้อมูลเชิงพฤติกรรม อิทธิพลของเพื่อน และการมีส่วนร่วมของชุมชน ผลลัพธ์คือพื้นที่ 4 ใน 6 แห่ง มีจำนวนผู้ป่วยมาลาเรียลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (สูงถึง 79.7%)

โครงการแก้ไขปัญหาความแออัดในแผนกฉุกเฉิน

โรงพยาบาลใน Klang ประสบปัญหาผู้ป่วยที่ไม่ใช่กรณีฉุกเฉินมากที่สุดในแผนกฉุกเฉิน การศึกษาพบว่าผู้ป่วยเข้าใจผิดเกี่ยวกับเขตคัดกรอง ขาดความรู้เกี่ยวกับคลินิกนอกเวลา และมีความเชื่อแบบผิดๆ ว่าแผนกฉุกเฉินเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการดูแลโดยผู้เชี่ยวชาญ การพัฒนาสื่อเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ป่วยที่เข้าใจง่ายช่วยทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจที่ถูกต้องและเต็มใจที่จะเริ่มต้นรับการรักษาที่คลินิกปฐมภูมิแทน ซึ่งช่วยลดความแออัดในแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล

กรณีศึกษาที่ 4: การใช้ Nudges ในการส่งเสริมการศึกษา

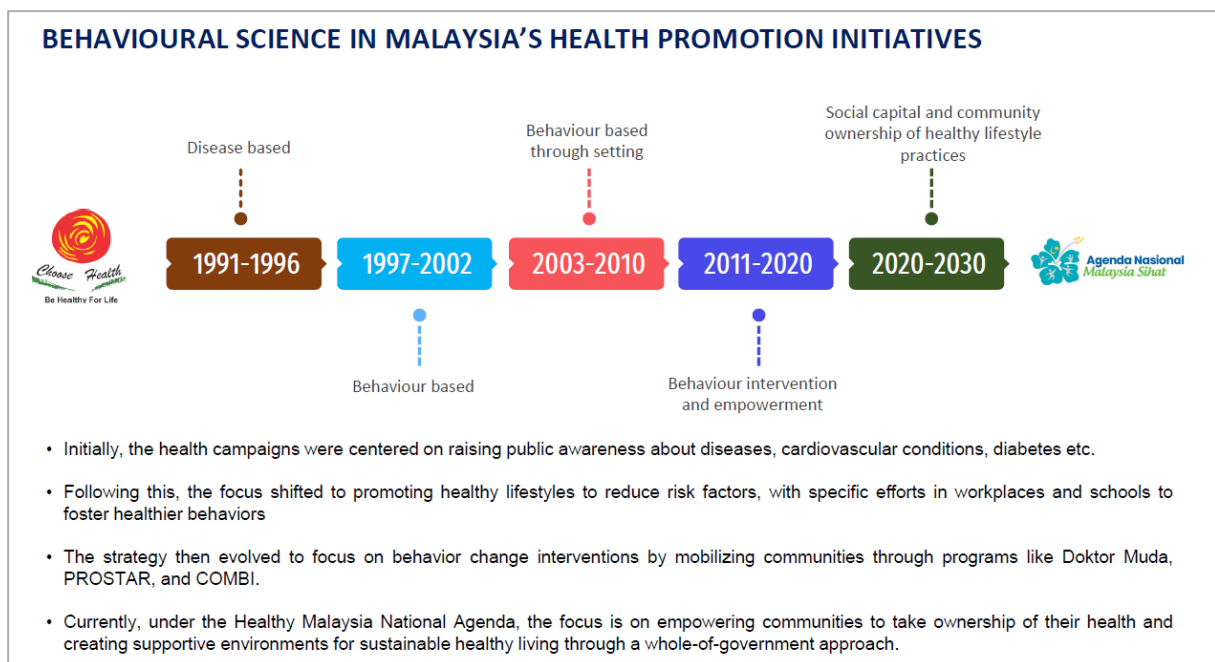
ในปี 2019 มีเพียง 43.06% ของเยาวชนมาเลเซียที่ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยสามารถระบุสาเหตุ 3 ประการ ได้แก่ อุปสรรคทางการเงิน (การขาดการเตรียมตัว ไม่เข้าใจต้นทุน) การรับรู้เชิงลบ (มุ่งเน้นเฉพาะมหาวิทยาลัย มองการเรียนอาชีวศึกษาในแง่ลบ) และมีความเข้าใจจำกัดเกี่ยวกับตัวเลือกหลักสูตร)

แนวทางการแทรกแซง

ด้านการเงิน การเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงินผ่านโปรแกรมโรงเรียนและชุมชน การส่งข้อความเตือนนักเรียนและผู้ปกครองผ่าน SMS/WhatsApp การทำให้กระบวนการสมัครศึกษาต่อง่ายขึ้น และการจัดให้มีการให้คำปรึกษาแบบส่วนบุคคล

ด้านความรู้ การดำเนินโปรแกรมสร้างความตื่นรู้และการส่งการอัปเดตทันเวลา ด้านการรับรู้และความคาดหวัง การเน้นคุณค่าของการเรียนอาชีวศึกษา การส่งเสริมแบบอย่างที่เป็นบวก และการลงทะเบียนอัตโนมัติสำหรับนักเรียนที่มีสิทธิ์ โดยให้ทางเลือกแบบ opt-out

ภาพที่ 3 Roadmap การประยุกต์ใช้ Bis ของกระทรวงสาธารณสุข



กรณีศึกษาที่ 5: โครงการ Bis อื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จ

การเพิ่ม Entrepreneurial Intention

การทดลองกับนักศึกษาชายระดับปริญญาตรีแสดงผลลัพธ์ที่น่าประทับใจด้วยการเพิ่มขึ้น 34% ในการลงทะเบียนเพื่อรับการฝึกอบรมผู้ประกอบการ การใช้ Nudges ที่เหมาะสมสามารถเปลี่ยนทัศนคติและแรงจูงใจของนักศึกษาต่อการเป็นผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงบริการการจัดหางาน

การใช้ข้อความที่มีข้อมูลเชิงพฤติกรรมปรับปรุงอัตราการสมัครสมาชิกพอร์ทัลงาน คำแนะนำที่ชัดเจนนำไปสู่การเพิ่มขึ้น 29% ในความสำเร็จของการโทรและการเพิ่มขึ้น 76% ในอัตราความพึงพอใจของงาน การปรับปรุงการสื่อสารเพื่อให้ชัดเจนและน่าสนใจมากขึ้นส่งผลต่อการมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้นและคุณภาพข้อมูลที่ดีขึ้น

การเพิ่มการมีส่วนร่วมของแรงงานหญิง

การปฏิรูปรวมถึงนโยบายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ การทำงานที่ยืดหยุ่น และเงินอุดหนุนการขนส่ง ที่เสริมด้วย nudges นำไปสู่การเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในการมีส่วนร่วมของแรงงานหญิง โครงการนี้แสดงให้เห็นถึงการนำ Bis ร่วมกับการปฏิรูปนโยบายเพื่อสร้างผลกระทบที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

การวัดความสำเร็จของมาเลเซีย

มาเลเซียกำหนดความสำเร็จของ Behavioral Insights ผ่านตัวชี้วัดทางตรงและทางอ้อมต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่ผลกระทบในโลกแห่งความเป็นจริงและประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้ Blis ในการบรรลุเป้าหมายนโยบายและการปรับปรุงบริการสาธารณะ โดยแสดงให้เห็นความสำเร็จผ่านการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและการบรรลุเป้าหมายนโยบาย ปัจจุบันการประยุกต์ใช้ Blis ได้รับการยอมรับจากภายในมาเลเซียว่าเป็นวิธีการที่สำคัญในการบรรลุความสำเร็จของนโยบาย ตัวอย่างเช่น กระทรวงสาธารณสุขใช้ Blis เพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 อย่างน้อย 80% ของประชากรวัยผู้ใหญ่

การปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดสำคัญของการใช้ Blis เช่น ในโครงการ Pasar Patuh ที่มาเลเซียนำ Blis มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้ผู้ค้าปฏิบัติตามข้อกำหนด (SOP) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะเดียวกัน การลด Sludge ในบริการสาธารณะถือเป็นอีกเป้าหมายสำคัญ โดยมาเลเซียใช้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมเพื่อตรวจสอบและจัด sludge หรืออุปสรรคที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้นและนโยบายมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการกำกับดูแลที่ดี (Good Regulatory Practice: GRP) มีการวัดผลโดยดูจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรายงาน (Reporting Compliance Monitoring) และการประเมินภายหลังการวิเคราะห์ผลกระทบของนโยบาย (Regulatory Impact Analysis: RIA) ผ่าน GRP Audits ทั้งหมดนี้สะท้อนว่า การใช้ Blis และ GRP อย่างเหมาะสมสามารถทำให้นโยบายเกิดผลลัพธ์จริงที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

การประยุกต์ใช้แนวคิด Blis ในบริบทของประเทศ Non-WEIRD

ประเทศ Non-WEIRD หรือประเทศที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่ม Western Educated Industrialized Rich Democratic (WEIRD) ก็คือประเทศพัฒนาแล้วในโลกตะวันตกที่ประชาชนมีการศึกษาสูง รายได้ดี และปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่การวิจัยด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์มนุษย์ส่วนใหญ่ (ประมาณ 80%) มักใช้เป็นฐานในการศึกษา ทำให้เกิดปัญหาในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยที่อาจไม่เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่นในประเทศอื่นๆ เช่น บราซิล เนื่องจากบริบทแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในแนวคิดเรื่อง Blis โดยประเทศ Non-WEIRD มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากประเทศ WEIRD อาทิ การมีประชากรจำนวนมาก ความไม่รู้หนังสือและไม่มีความรู้ในเรื่องดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญแม้จะมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูง ความไม่เป็นทางการที่สูง ความไม่เท่าเทียมทางเศรษฐกิจสังคม และมีปัญหาความไว้วางใจในการบริการของภาครัฐ โดยเฉพาะในบราซิลที่มีเพียง 32% ของประชากรที่พอใจกับการบริการของภาครัฐ เปรียบเทียบกับ 22 ประเทศในกลุ่ม OECD ซึ่งมีความพึงพอใจกับการบริการของภาครัฐสูงขึ้น 63%

ประเทศ Non-WEIRD ต้องดำเนินงานในโลก BANI ซึ่งได้แก่ Brittle (เปราะบาง), Anxious (วิตกกังวล), Nonlinear (ความสัมพันธ์ไม่เป็นเส้นตรง), และ Incomprehensible (ซับซ้อนและเข้าใจยาก) โดยเพื่อจัดการกับความซับซ้อนเหล่านี้ บราซิลได้ใช้ประโยชน์จาก Behavioral Insights มาใช้ในการปรับปรุงผลิตภาพภาครัฐ โดยปรับการออกแบบนโยบายและสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับวิธีที่ประชาชนคิดและปฏิบัติจริง รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงาน CINCO Behavior Insights ของบราซิลมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาแนวทางการจัดการปัญหาเชิงสร้างสรรค์ และผลักดันการประยุกต์ใช้เครื่องมือ Blis อย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการทำความเข้าใจพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจจากมุมมองผู้ใช้งานบริการภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อออกแบบนโยบายและบริการที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น

กรอบการทำงานของ CINCO ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. **C - Comprehension** ทำความเข้าใจปัญหาและระบุพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. **I - Identify** ระบุพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรค แรงจูงใจ และสรุปเป็นข้อมูลเชิงลึก
3. **N - New ideas** พัฒนาแนวคิดใหม่สำหรับการแทรกแซงเชิงพฤติกรรม
4. **C - Cycle** ทดลองซ้ำและปรับปรุงการแทรกแซงให้ดีขึ้น
5. **O - Outcome** ประเมินผลลัพธ์และขยายผลแนวทางที่ประสบความสำเร็จ

ภาพที่ 4 ตัวอย่างโครงการของหน่วยงาน 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

เทคนิค Sludge Audit เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการภาครัฐ

เทคนิค Sludge Audit เป็นแนวทางที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Human-centered approach) ที่ใช้เพื่อเพิ่มการส่งมอบบริการและเพิ่มผลิตภาพของภาครัฐโดยการระบุ วัด และลด Sludge ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ยากต่อการค้นหาแบบฟอร์มที่ยากต่อการกรอก เวลารอคอยที่มากเกินไป รวมถึงเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่ซับซ้อนจนคนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงสิทธิหรือบริการได้ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนแต่กีดกันประชาชนไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบได้

รัฐบาล New South Wales (NSW) ออสเตรเลียได้พัฒนาระบบการในการทำ Sludge Audit แบบ 7 ขั้นตอนเพื่อระบุ วัด และลด Sludge อย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. Behavioral Journey Map การสร้าง Journey Map ทั้งหมดของผู้สมัครหรือผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อผิดพลาดและการสอบถามที่อาจเกิดขึ้น เพื่อช่วยให้เห็นภาพรวมของประสบการณ์ผู้ใช้และจุดที่เกิดปัญหา

2. Collect Inputs การรวบรวมข้อมูลและข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ รวมถึงข้อมูลจากระบบ การสัมภาษณ์พนักงาน และข้อมูลจากผู้ใช้บริการ

3. Time and Progression การประมาณเวลาที่ต้องใช้ในการทำแต่ละขั้นตอนและกระบวนการโดยรวมให้เสร็จ รวมถึงเวลารอ เวลาในการประมวลผล และเวลาที่ใช้ต้องใช้ในการเตรียมเอกสาร

4. Ease and Experience การประเมินความพยายามที่ผู้สมัครต้องใช้โดยใช้ Sludge Scales ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

5. Access and Equity Checks การระบุขั้นตอนที่กลุ่มต่างๆ ในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษหรือมีข้อจำกัด ไม่สามารถเข้าถึงได้

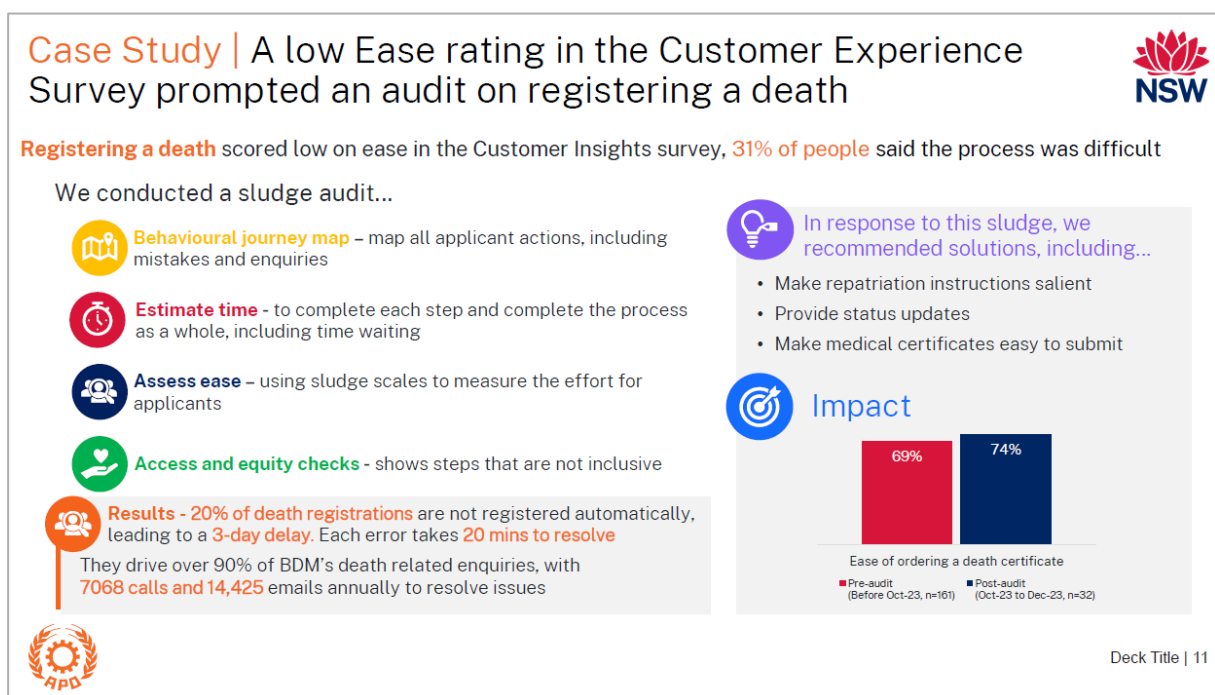
6. Analyze Results การประมวลผลข้อมูลและผลการค้นพบที่รวบรวมได้ เพื่อระบุจุดที่มีปัญหาและโอกาสในการปรับปรุง

7. Design Solutions การปรับปรุงบริการที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการตรวจสอบติดตามเพื่อวัดผลกระทบของการปรับปรุง

ทั้งนี้ การประเมิน Sludge จะใช้ตัวชี้วัดหลัก 4 ตัว เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของ Sludge สำหรับทั้งประชาชนและพนักงานภาครัฐซึ่งทำหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

1. เวลา (Time) การวัดระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงบริการ รวมถึงเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม การรอคิว การเดินทาง และการติดตาม
2. ต้นทุน (Cost) การวัดต้นทุนทางการเงินหรือต้นทุนอื่นๆ ของบุคคลหรือรัฐบาลที่เกิดขึ้น เช่น ค่าเดินทาง ค่าเอกสาร ค่าโทรศัพท์ หรือการลางาน
3. ความสะดวก (Ease) การประเมินว่า ประชาชนได้รับการสนับสนุนมากน้อยเพียงใดในการเข้าถึงบริการ
4. ความเสมอภาค (Inclusion) การประเมินว่า บริการสามารถเข้าถึงได้และเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนที่หลากหลายหรือไม่ รวมถึงผู้ที่มีความต้องการพิเศษ

ภาพที่ 5 โครงการที่ประสบความสำเร็จจากการทำ Sludge Audit



เทคนิค Sludge Audit แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการใช้ Behavioral Insights ในการปรับปรุงบริการภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยการมุ่งเน้นที่การลดอุปสรรคที่ไม่จำเป็นและการสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นสำหรับประชาชน ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยประหยัดเวลาและต้นทุน แต่ยังสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐ ดังนั้น การใช้ Behavioral Insights จึงมีความสำคัญในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะในบริบทของประเทศกลุ่ม Non-WEIRD รวมถึงประเทศไทย

กลไกการใช้ Behavioral Insights ในการเพิ่มผลิตภาพ

Behavioral Insights สามารถเพิ่มผลิตภาพได้อย่างมีนัยสำคัญผ่านการเข้าใจและมีอิทธิพลต่อวิธีที่ผู้คนคิดและปฏิบัติจริง ด้วยความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ในโลกแห่งความเป็นจริง โดยคำนึงถึงอคติทางความคิด อิทธิพลทางสังคม และปัจจัยตามบริบทต่างๆ เพื่อปรับการออกแบบนโยบายและสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ประโยชน์ของ BIS ในการเพิ่มผลิตภาพ ได้แก่

1. ลด Sludge โดยหลักการ BIS ทำให้สามารถช่วยระบุ วัด และกำจัด ขจัด Sludge ที่ไม่จำเป็น ซึ่งขัดขวางการเข้าถึงและความสะดวกในการใช้บริการของรัฐ การทำให้กระบวนการง่ายขึ้นและการลดภาระทางการบริหารนี้ช่วยประหยัดเวลาและต้นทุนสำหรับทั้งประชาชนและพนักงานภาครัฐ ซึ่งมีส่วนช่วยโดยตรงต่อผลิตภาพ ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบ Sludge ใน NSW ออสเตรเลีย ทำให้นายจ้างสมัครกรมธรรม์ประกันภัยค่าชดเชยแรงงานเพิ่มขึ้น 35% ช่วยลดการขัดขวางเวลาในการยื่นขอใบอนุญาตขับรถได้ 1 ชั่วโมง และลดการสอบถามติดตามสำหรับใบอนุญาตการค้าลง 32%

2. ออกแบบ Choice Architectures และ Nudges อย่างมีประสิทธิภาพ แทนที่จะบังคับใช้กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด BIS ช่วยออกแบบสภาพแวดล้อมและสัญญาณเตือนที่นำบุคคลไปสู่พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่บังคับหรือจำกัดทางเลือก ซึ่งรวมถึงการทำให้การตัดสินใจง่ายขึ้น (Bounded Rationality) การลดภาระทางความคิด (Cognitive Scarcity) การออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับการตอบสนองอัตโนมัติที่ดีกว่า (Dual-process Thinking) การใช้สัญญาณเตือนที่ทันเวลา และการตั้งค่าเริ่มต้นเพื่อสนับสนุนทางเลือกที่ดีกว่า เช่น ระบบ "opt-out" สำหรับการลงทะเบียนหรือการลงทะเบียนอัตโนมัติ

3. ปรับปรุงอัตราการปฏิบัติตามและการยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดย BIS ช่วยเพิ่มการปฏิบัติตามกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่ดี และกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดการกับอุปสรรคทางพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น Pasar Patuh ซึ่งเป็นโครงการที่มาเลเซียใช้ BIS ในการควบคุมการตั้งราคาสินค้าในตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการมีส่วนร่วมดิจิทัลและการติดตามเป็น Nudges เพื่อเพิ่มการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOPs) ของผู้ค้า ซึ่งช่วยปรับปรุงความไว้วางใจของลูกค้าและนำไปสู่การเพิ่มจำนวนลูกค้าและยอดขายที่สูงขึ้น

4. เพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากรและประสิทธิผล โปรแกรม BIS ช่วยให้ประชาชนและองค์กรต่างๆ ใช้เวลา พลังงาน และทุนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ส่งเสริมสุขภาพและสวัสดิการเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ผลิตภาพมีความเชื่อมโยงกับสุขภาพอย่างมาก เช่น การบริโภคน้ำตาลสูงมีส่วนทำให้เกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ที่นำไปสู่การขาดงานเพิ่มขึ้น การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลิตภาพแรงงานจากการมีสมาธิลดลงและความเหนื่อยล้า

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้เรียนรู้แนวคิด วิธีการ และเครื่องมือใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ในบริบทของนโยบายสาธารณะ
- ได้เรียนรู้แนวทางการออกแบบการแทรกแซงเชิงพฤติกรรม (behavioral interventions) ที่สามารถนำไปใช้กับปัญหาการจัดการในองค์กร

ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- สามารถนำแนวทาง Bis ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบนโยบายภายในองค์กร เช่น การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงาน
- พัฒนาแนวทางในการทำ Customer / Employee Journey Map
- ออกแบบเครื่องมือสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรและลูกค้าให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร

ประโยชน์ต่อสายงานหรือวิชาชีพ

- เสริมองค์ความรู้ด้าน behavioral public management และ behavioral policy design ซึ่งกำลังได้รับความสนใจทั่วโลก
- ส่งเสริมบทบาทของนักวิจัยในด้านการออกแบบนโยบายหรือแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและเข้าใจมนุษย์มากขึ้น
- เกิดการพัฒนาองค์ความรู้แบบสหสาขาระหว่างพฤติกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และการจัดการองค์กร

กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

เขียนบทความวิชาการสำหรับการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ

กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

แบ่งปันองค์ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับให้แก่ผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ผ่าน Townhall ภายในองค์กร