



เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับนโยบายของเมือง

สินัด ตวีวรรณไชย

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แผนงานนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาอนาคตของเมือง

ศูนย์ศึกษามหานครและเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต



คำนำ

งานศึกษาเรื่อง “เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับนโยบายของเมือง” ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยสังเขป รวมถึงศึกษาหลักการและตัวอย่างเบื้องต้นในการประยุกต์ใช้กับนโยบายหรือมาตรการของเมือง โดยงานศึกษาชิ้นนี้ได้รับการสนับสนุนจากแผนงานนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาอนาคตของเมือง (นพม.)

ผู้เขียนขอขอบคุณ คุณยุวดี คาดการณ์ไกล กรรมการและเลขานุการของ นพม. ที่ให้โอกาสในการทำงานชิ้นนี้ ขอขอบคุณ ศ.ดร.เอนก เหล่าธรรมทัศน์ รศ.ดร.จ่านอง สรพิพัฒน์ รศ.ดร.อดิศร์ อิศรางกูร ณ อยุธยา ผศ.ดร.สิทธิเดช พงศ์กิจวรสิน และคณะกรรมการกำกับทิศทางของ นพม. ที่ช่วยให้คำแนะนำอันมีค่าประเมินค่าได้

ผู้เขียนขอขอบคุณเพื่อนอาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ที่ร่วมพูดคุยถกเถียงในเนื้อหา ทำยที่สุดนี้ ขอבקพร่องใดที่ปรากฏอยู่ในงานศึกษาชิ้นนี้ ล้วนแล้วแต่เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว

ผู้เขียน

สินาค ตวีวรรณไชย

เมษายน 2559

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	i
1. บทนำ.....	1
2. เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยสังเขป	5
2.1 กระบวนการคิด (Cognitive Systems)	6
2.2 กรอบแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม.....	9
2.2.1 การรับรู้)perception(.....	10
2.2.2 ความพึงพอใจ)preference(.....	12
2.2.3 สถาบัน)institution(.....	20
2.3 การออกแบบนโยบายโดยการใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม.....	22
3. ตัวอย่างการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเมือง.....	25
4. บทส่งท้าย	32
เอกสารอ้างอิง.....	33

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การจัดการเมืองนั้นเกี่ยวพันกับการจัดการพฤติกรรมคน การเข้าใจในพฤติกรรมของคนว่าตัดสินใจอย่างไรจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อบุคคลไม่มีความคงเส้นคงวา (inconsistence) มีความลำเอียง (biases) การยึดติดกับทางเลือกเดิม (status quo bias) การใช้หลักการหยาบ ๆ (rules of thumbs) หรือการเดาสุ่ม (randomness) ในการตัดสินใจ การแห่ตามกัน (bandwagon effects) การควบคุมตัวเองไม่ได้ (self-control problem) การผัดวันประกันพรุ่ง (procrastination) และการไม่ใส่ใจหรือตั้งใจในการเลือก (mindless or inattentive decision) เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อทั้งตัวเองและผู้อื่นรวมถึงสร้างปัญหาให้กับเมืองด้วย เช่น ปัญหาการละเมิดกฎจราจร ปัญหาการทิ้งขยะ เป็นต้น

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมซึ่งผนวกเอาแนวคิดทางจิตวิทยา (psychology) และสังคมวิทยา (sociology) เข้ามาใช้มุ่งศึกษาพฤติกรรมที่ขาดการไตร่ตรองดังกล่าวกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร จากนั้นเราสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการออกแบบนโยบายซึ่งรวมถึงนโยบายของเมือง

การทำความเข้าใจเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยเริ่มต้น ควรเริ่มจากการศึกษาว่าคนเรามีกระบวนการคิดเพื่อตัดสินใจอย่างไร เราอาจแบ่งกระบวนการคิด (cognitive systems) ออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบอัตโนมัติ (automatic system) และระบบไตร่ตรอง (reflective system)

ระบบอัตโนมัติเน้นใช้สัญชาตญาณ คือเราตัดสินใจหรือกระทำสิ่งใดไปด้วยความรวดเร็วแบบไม่มีการไตร่ตรอง ดังนั้น ระบบนี้จึงมีลักษณะที่ควบคุมยาก (uncontrolled) ไม่ต้องพยายาม (effortless) เน้นความเกี่ยวข้องกับสิ่งรอบข้าง (associative) รวดเร็ว (fast) ไม่รู้สึกตัวว่ากำลังคิดอยู่ (unconscious) และใช้ความชำนาญ (skilled)

ระบบไตร่ตรองเน้นการคิดวิเคราะห์ คือเราต้องตั้งใจจึงจะสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง ระบบนี้จึงมีลักษณะที่เราสามารถควบคุมได้ (controlled) ใช้ความพยายาม (effortful) ใช้การอนุมาน (deductive) ทำได้ช้า (slow) รู้ตัวว่ากำลังคิดอยู่ (self-aware) และทำตามกฎเกณฑ์หรือหลักการ (rule-following)

นอกจากนี้ บุคคลยังมีข้อจำกัดในกระบวนการคิด นั่นคือ เรามีความสามารถที่จำกัดในการประมวลผลข้อมูล จำนวนการตัดสินใจที่ทำได้ การตัดสินใจในเวลาจำกัดรวมถึงความทรงจำ ยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีมากและซับซ้อน จำนวนการตัดสินใจที่มีมาก มีเวลาให้กับสำหรับการตัดสินใจน้อย และ

ความมีความจำที่ไม่ดีนัก สิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้เราหันไปใช้หลักการตัดสินใจแบบหยาบๆ (rule of thumbs) หรือการสุ่มเดา (randomness) มากขึ้น ทำให้การตัดสินใจของคนจำนวนมากมักใช้ระบบอัตโนมัติมากกว่าระบบไตร่ตรอง ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ นำไปสู่ผลเสียต่อทั้งสวัสดิการของผู้ตัดสินใจหรือต่อสังคมได้ง่ายขึ้น เราสามารถพิจารณากระบวนการตัดสินใจตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมได้จาก 3 ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ คือ (1) การรับรู้ (perception) (2) ความพึงพอใจ (preference) และ (3) สถาบัน (institution)

การรับรู้ (perception) ประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญคือ การให้ข่าวสารข้อมูล (information) การลวงตา (illusion) และการจัดฉาก (Framing) ในเชิงนโยบาย เราสามารถปรับเปลี่ยนการให้ข่าวสารข้อมูล การจัดฉากข้อมูล หรือแม้แต่การลวงตา เพื่อให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ เช่น การใช้การหาเส้นที่บ่งชี้ความถี่ของถนนที่มีระยะห่างแคบลงเรื่อย ๆ เมื่อถึงโค้งอันตรายเพื่อลดความเร็วการขับรถ เป็นต้น

ความพึงพอใจ (preference) ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญคือ การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบๆ (rules of thumbs) การกลัวการสูญเสีย (loss aversion) การมีความมั่นใจมากเกินไป (overconfidence) และสภาวะของจิตใจ (state of mind) การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบ ๆ นำไปสู่การตัดสินใจที่มีความลำเอียงต่อบางทางเลือกที่มักยึดโยงกับการเดาสุ่มหรือสัญชาตญาณมากเกินไป การกลัวการสูญเสีย นำไปสู่การยึดติดกับทางเลือกเดิม (status quo bias) การมีความมั่นใจมากเกินไปและสภาวะจิตใจที่ถูกสิ่งเร้ากระตุ้น ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเสี่ยง ขาดความระมัดระวัง และตัดสินใจโดยขาดการไตร่ตรอง ทำให้บุคคลมักเลือกตัดสินใจผิดพลาด อันจะเป็นผลเสียต่อตัวเองและสังคมได้ ในเชิงนโยบาย เราควรกระตุ้นเตือนและพยายามหลีกเลี่ยงโอกาสที่บุคคลจะต้องใช้ความพึงพอใจในสัณฐานะข้างต้น

สถาบัน (institution) ประกอบด้วยองค์กร (organization) และกติกาการเล่นเกม (rules of the game) ซึ่งหมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ บรรทัดฐาน วัฒนธรรม หรือประเพณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องยึดถือร่วมกัน ในแง่นี้ สถาบันจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น รูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลกับสถาบันในทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ บรรทัดฐานของตลาด (market norms) และบรรทัดฐานของสังคม (social norms)

บรรทัดฐานของตลาด เป็นปฏิสัมพันธ์ของคนในเชิงการแลกเปลี่ยน (exchange) ที่ชัดเจน เช่น ชั่วโมงแรงงานกับค่าจ้าง สินค้ากับราคาสินค้า ห้องเช่ากับค่าเช่า ต้นทุนและผลประโยชน์ นั่นคือความสัมพันธ์มีลักษณะพึ่งพาตนเอง เป็นเรื่องผลประโยชน์ส่วนบุคคล และตรงไปตรงมา พุดง่าย ๆ ก็คือ เราจะได้ในสิ่งที่เราจ่ายไป ส่วนบรรทัดฐานของสังคม เป็นปฏิสัมพันธ์ของคนเป็นลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน มักจะไม่มีมีการแลกเปลี่ยนทันที หรือหลายครั้งเราอาจไม่สนใจว่าจะได้อะไรตอบแทนเลยก็ได้ เช่น การ

ช่วยเพื่อนบ้านชนของ การช่วยคนแก่ข้ามถนน การช่วยเหลือคนแปลกหน้าที่ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น ในเชิงนโยบาย การใช้แรงจูงใจในทางสังคม เช่น การช่วยเหลือกัน การชมเชยและยอมรับ การทำความดีแทนที่จะใช้แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ อาจให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าได้ เพราะความสัมพันธ์ทางสังคมตอบสนองด้านที่เป็นสัตว์สังคมของมนุษย์ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชน

การออกแบบนโยบายของเมืองควรพิจารณาการออกแบบโครงสร้างของทางเลือก (choice architecture) ที่จูงใจให้คนตัดสินใจเลือกสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตัวเขาหรือสังคมมากที่สุดและหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่เป็นโทษหรือก่อให้เกิดผลกระทบภายนอกทางลบ (negative externalities) โดยยังคงไว้ซึ่งเสรีภาพในการเลือก (libertarian paternalism) ซึ่งแตกต่างจากการบังคับให้ทำ (command and control) ที่ขาดความยืดหยุ่นต่อบริบทและอาจละเมิดเสรีภาพในการเลือกของบุคคล

การออกแบบนโยบายควรเริ่มต้นด้วยการพิจารณาปัญหาของสิ่งที่ต้องการแก้ไขว่าเป็นอย่างไร เกิดจากพฤติกรรมใดของคน จากนั้นจึงทำการออกแบบมาตรการว่าต้องการแก้ปัญหาด้วยการใช้การรับรู้ หรือการแก้ไขความพึงพอใจ หรือเปลี่ยนแปลงปัจจัยเชิงสถาบัน หรือเป็นมาตรการผสมผสาน จากนั้นจึงทำการทดลอง (experiment) เพื่อดูผลของมาตรการ แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการด้วยเทคนิคที่เหมาะสมต่อไป เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (cost-benefit analysis: CBA) ของนโยบาย โดยการวัดประโยชน์และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ทั้งหมดเปรียบเทียบกัน แล้วดูว่านโยบายหรือวิธีการใดน่าจะให้ประโยชน์สุทธิมากที่สุด

อนึ่ง จากการที่แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมีลักษณะแปรผันตามบริบท สถานการณ์ รวมถึงปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ การประยุกต์ใช้แนวคิดจึงมีความหลากหลายมาก ทำให้การประยุกต์ใช้ในพื้นที่หนึ่งประสบความสำเร็จ อาจไม่มีผลต่ออีกพื้นที่หนึ่งก็ได้ นอกจากนี้ การทำการทดลองใช้มาตรการที่ออกแบบมาอาจไม่สามารถกระทำได้ตลอดเวลา หลายกรณีอาจไม่สามารถทดลองผิดลองถูกจนสูญเสียทรัพยากรมากเกินไปได้ ในความเป็นจริง มีมาตรการที่พยายามแก้ไขพฤติกรรมคนประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมากเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การออกแบบนโยบายจึงควรมุ่งออกแบบนโยบายที่มีต้นทุนต่ำ หรือเป็นมาตรการเสริมโดยอาจไม่ได้ไปทดแทนมาตรการแรงจูงใจตามปกติ

ตัวอย่างของนโยบายของเมืองที่ประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในการจูงใจให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ได้แก่

ตัวอย่างที่หนึ่ง: การแก้ปัญหาความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ

สนามบิน Schiphol ในกรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ แก้ปัญหาการมีปัสสาวะเลอะออกนอกโถในห้องน้ำด้วยการพิมพ์ลายแมลงวันบ้าน (housefly) ลงไปในโถปัสสาวะ เพื่อให้ผู้ใช้มีความ

ตั้งใจหรือเกิด “การเล็ง” ขณะปีศาจวาระ ผลปรากฏว่าสามารถลดการเลอะออกนอกโถไปได้ถึงร้อยละ 80 นอกจากนี้ หากต้องการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็นต้นทุนสำหรับการพิมพ์ลายลงในโถปีศาจวาระ และผลประโยชน์ของโครงการคือมูลค่าที่สามารถประหยัดได้จากการลดจำนวนคนและเวลาในการทำความสะดวก แล้วอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของนโยบายอื่น เช่น การทำป้ายรณรงค์ เป็นต้น

ตัวอย่างที่สอง: การลดอุบัติเหตุจากการขับรถเร็วเกินกฎหมายกำหนด

ตัวอย่างนี้คือการทาเส้นทึบขาวขวางถนนบน Lake Shore Drive ในเมืองชิคาโก สหรัฐอเมริกา เพื่อลดอุบัติเหตุจากการขับที่เกินความเร็วที่กำหนด เนื่องจากเส้นทางนี้มีโค้งอันตรายรูปตัว S หลายโค้งติดต่อกัน ผู้ขับที่หลายคนไม่ทันระวังเรื่องการขับรถเกินความเร็วที่กำหนดจนต้องแหกโค้งอยู่เป็นประจำ วิธีแก้ปัญหาคือ ในช่วงก่อนเข้าโค้งอันตราย ผู้ขับที่จะได้เห็นสัญลักษณ์ของการจำกัดความเร็วแล้วตามด้วยเส้นทึบสีขาวทาพาดตามแนวขวางถนนซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อส่งสัญญาณทางการมองเห็นลักษณะการทาเส้นทึบขาวมีลักษณะพิเศษคือ โดยเริ่มต้น เส้นทึบขาวจะถูกทาให้ห่างเท่าๆ กัน แต่เมื่ออยู่ในช่วงโค้งที่อันตราย เส้นทึบขาวจะถูกเว้นให้เข้าใกล้กันมากขึ้น การทำเช่นนี้ทำให้ผู้ขับที่รู้สึกว่าเขาขับรถเร็วขึ้นแล้วสัญญาณของผู้ขับที่ก็จะลดความเร็วลงเอง เป็นการใช้การรับรู้ทางสายตาที่เชื่อมโยงกับกระบวนการคิดแบบอัตโนมัติ หากต้องการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็นต้นทุนสำหรับการทาเส้นทึบและสัญลักษณ์ลงบนถนน และผลประโยชน์ของโครงการคือจำนวนอุบัติเหตุที่คาดการณ์ว่าจะลดได้ โดยอาจประเมินว่าอุบัติเหตุหนึ่งครั้งจะทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐศาสตร์โดยเฉลี่ยเท่าไร ซึ่งต้องรวมความเสียหายที่วัดเป็นต้นทุนได้ง่าย เช่น ความเสียหายของยานพาหนะ รวมกับความเสียหายหรือค่าเสียโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุ เช่น เวลาที่เสียไปจากรถติด หรือจะเป็นรายได้ที่อาจสูญเสียไปหากพิการหรือเสียชีวิต เป็นต้น แล้วอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของนโยบายอื่น เช่น การลดค่าความเร็วสูงสุดที่ขับได้ในพื้นที่นั้น เป็นต้น

ตัวอย่างที่สาม: การเพิ่มการแยกขยะและการนำกลับมาใช้ใหม่

ตัวอย่างนี้ใช้การออกแบบถังขยะเพื่อการรีไซเคิล (recycle bins) ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้แยกทิ้งขยะตามประเภท ณ จุดทิ้ง ตัวอย่างเช่น ในมหาวิทยาลัย Pennsylvania สหรัฐอเมริกา มีถังถังแยกประเภทพร้อมกับตัวอย่างขยะที่สามารถทิ้งในแต่ละถังพร้อมข้อความบอกปลายทางของขยะที่ทิ้ง (นำไปใช้ใหม่ (recycle) หรือฝังกลบ (landfill)) การแสดงตัวอย่างขยะที่ทิ้งได้ในแต่ละถัง แสดงถึงการให้ข้อมูลที่ลดขั้นตอนการคิดให้ผู้ทิ้งขยะสามารถเข้าใจได้ง่ายว่าควรทิ้งถังไหน การเขียนลงไปที่ฝังกลบ (landfill) พยายามให้เห็นถึงภาระการกำจัดขยะประเภทดังกล่าวที่จะตกกับสังคม รวมถึงมีการทำช่อง

สำหรับทั้งขยะทั่วไปที่เป็นวงกลมและคู่มือทำให้ความน่าเชื่อถือลดลงด้วย เหล่านี้แสดงถึงการลดความซับซ้อนของการตัดสินใจ การใช้บรรทัดฐานของสังคม และการใช้การจัดจกเข้ามาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการแยกทิ้งขยะตามประเภท หากต้องการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็นต้นทุนสำหรับผลิตถังขยะที่ออกแบบตามแนวคิด และผลประโยชน์ของโครงการคือมูลค่าขยะที่สามารถแยกได้ รวมถึงการประหยัดของต้นทุนในการคัดแยก โดยอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของนโยบายอื่น เช่น การจ้างแรงงานเพื่อการแยกขยะโดยเฉพาะ เป็นต้น

งานศึกษาชิ้นนี้มีข้อจำกัดสำคัญคือ มิได้พิจารณาพฤติกรรมในเชิงกลยุทธ์ของคน รวมไปถึงมิได้ศึกษาในเชิงลึกของตัวอย่างการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ทั้งในแง่ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าโดยเปรียบเทียบกับมาตรการการแก้ปัญหาตามปกติ นอกจากนี้ ยังมีได้ศึกษาถึงตัวอย่างในประเทศไทย ซึ่งขอบเขตการศึกษาที่มิได้ศึกษาเหล่านี้จะถูกนำไปศึกษาในอนาคต

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับนโยบายของเมือง

(Behavioral Economics and Urban Policy)

1. บทนำ

การจัดการเมืองนั้นเอาเข้าจริงแล้วเกี่ยวพันกับการจัดการพฤติกรรมคน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกัน ไม่สร้างปัญหา สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่น อันนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมืองหนึ่ง ๆ ยังได้จัดหาสินค้าและบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจทางการเมืองและการคลังให้กับประชาชน เช่น การคมนาคม การจราจร การจัดการขยะ พลังงาน บริการสวนสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ บริการสาธารณะสุข บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนี้ เมืองอาจจำเป็นต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมาย การแทรกแซงต่าง ๆ หรือมีมาตรการสร้างแรงจูงใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเมืองด้วย เช่น การละเมิดกฎจราจร การทิ้งขยะเรี่ยราดและไม่แยกขยะ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างไม่ประหยัด การไม่รักษาสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากพฤติกรรมของคนซึ่งส่งผลเป็นภาระทางทรัพยากรของเมืองที่ต้องแก้ไข้ปัญหา

หากนิยามนโยบายของเมืองโดยกว้าง ว่าเป็นนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรร และแก้ไข้ปัญหาของทรัพยากรหรือบริการสาธารณะของเมืองแล้ว นโยบายของเมืองกับพฤติกรรมของคนจึงมีความเกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม นโยบายสาธารณะโดยเฉพาะนโยบายที่ใช้หลักการทางเศรษฐศาสตร์จำนวนมากตั้งข้อสมมติเกี่ยวกับการตัดสินใจของคนที่สำคัญคือ บุคคลหนึ่งจะมีพฤติกรรมหรือตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเอง นอกจากนี้ ยังมีข้อสมมติเกี่ยวกับความพึงพอใจ (preference) ซึ่งสมมติว่าบุคคลรู้ว่าในบรรดาทางเลือกที่มีนั้น เขาชอบอะไรมากกว่าอะไรและมีความคงเส้นคงวา (consistence) ในความพึงพอใจในทางเลือกต่าง ๆ นั้น ดังนั้น โดยหลักการแล้วเราไม่จำเป็นต้องไปแก้ไข้อะไรเพราะบุคคลได้เลือกสิ่งที่ดีที่สุดแล้ว ข้อสมมติเหล่านี้มีข้อดีที่สำคัญคือสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ได้ดีและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะเมื่อบุคคลตัดสินใจโดยมีพฤติกรรมที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับข้อสมมติดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ในโลกความเป็นจริง พฤติกรรมมนุษย์หาได้เป็นอย่างซื่อสมมติไม่ หลายสถานการณ์ความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกถูกระทบจากบริบท (contexts) และจิตวิทยาของการตัดสินใจของคน เช่น สภาพแวดล้อม (circumstances) บรรทัดฐานทางสังคม (social norms) ความจำกัดของการมีเหตุผล (bounded rationality) เป็นต้น หลายครั้งบุคคลมีความจำกัดในการคิดไตร่ตรอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสามารถที่จะคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเอง ระยะเวลาที่สามารถตัดสินใจได้ดี และจำนวนทางเลือกที่สามารถเปรียบเทียบแล้วตัดสินใจเลือกได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจ (preference) ของคนนั้นอาจไม่คงเส้นคงวา ยิ่งบางครั้งเขาอาจไม่สามารถบอกได้ว่าชอบอะไรมากกว่าอะไรในทางเลือกที่มี ความเป็นจริงในพฤติกรรมของคนดังกล่าวนี้ทำให้หลายนโยบายที่แม้จะมีเจตนาที่ดีแต่กลับไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องด้วยมีการคาดการณ์ผิดพลาดว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมตอบสนองอย่างไร ในที่นี้ขอยกตัวอย่างสัก 3 ตัวอย่างพอสังเขปดังนี้¹

ตัวอย่างที่หนึ่ง กรณีโรงเรียนแห่งหนึ่งออกนโยบายคิดค่ามารับลูกสาย โดยเห็นว่าแรงจูงใจโดยการลงโทษทางการเงินจะทำให้ผู้ปกครองเปลี่ยนพฤติกรรม การณ์กลับกลายเป็นว่าผู้ปกครองจำนวนมากขึ้นมารับลูกสาย ที่เป็นเช่นนี้เพราะนโยบายลงโทษทางการเงินไปทำให้ความรู้สึกผิดต่อครูซึ่งเป็นความสัมพันธ์และคุณค่าทางสังคมหายไป ความสัมพันธ์ทางสังคมถูกแทนที่ด้วยความสัมพันธ์แบบตลาดจากการคิดเงินค่ามารับสาย ทำให้ผู้ปกครองจำนวนมากซึ่งส่วนใหญ่มีค่าเสียเวลาสูงในการมารับลูกไม่รู้รู้สึกผิดใดๆ ที่จะมารับลูกสายอีกต่อไป นี่เป็นตัวอย่างของการออกนโยบายที่ไม่คำนึงถึงผลของปัจจัยทางสังคมต่อพฤติกรรมของคน

ตัวอย่างที่สอง กรณีการซื้อตัวผู้ต้องหา ซึ่งมี 2 วิธีหลัก ได้แก่ วิธีแรกใช้การให้ผู้ต้องสงสัยทั้งหมดแสดงตัวพร้อมกัน ส่วนอีกวิธีคือการให้ผู้ต้องสงสัยถูกพิจารณาทีละคน แม้ว่ากรณีแรกเราอาจจะคุ้นชินมากกว่า แต่จากการวิจัยกลับพบว่าเป็นวิธีที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการซื้อตัวมากกว่าวิธีที่สอง นี่แสดงให้เห็นถึงความจำกัดของความทรงจำและความสามารถในการมีสมาธิของบุคคล

ตัวอย่างที่สาม กรณีการเพิ่มการออมของแรงงาน ในปี 2001 Richard Thaler และ Shlomo Benarzi ประสบความสำเร็จจากการใช้นโยบายการออม Save More Tomorrow เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการออมของแรงงาน ซึ่งมักจะถูก 3 ปัจจัยกดทับเอาไว้ อันได้แก่ การเลี่ยงความเสี่ยงที่จะสูญเสีย (loss aversion) การใช้อัตราคิดลดที่มากเกินไป (hyperbolic discounting) และอคติต่อการเปลี่ยนแปลง

¹ ตัวอย่างในบทความนี้ นำมาจาก (Ariely 2009) และ (Shafir 2013)

(status quo bias) โดยโปรแกรมของ Thaler และ Benarzi ใช้วิธีเลี่ยงไม่ให้แรงงานต้องเจอกับสถานการณ์ทั้งสามนี้ ในภายหลังหลักการ Save More Tomorrow ถูกพัฒนาให้ก้าวหน้าขึ้น เช่น เป็นโปรแกรมเพิ่มการออมแบบเข้าเป็นสมาชิกและปริมาณการออมเพิ่มขึ้นแบบอัตโนมัติ ทำให้แรงงานไม่ต้องตัดสินใจ หากมีแรงงานคนใดต้องการออกจากโปรแกรมก็สามารถทำได้ หลักการดำเนินนโยบาย Save More Tomorrow แสดงให้เห็นถึงการออกแบบนโยบายที่เข้าใจพฤติกรรมของคนซึ่งเข้ากับหลักการทางจิตวิทยาของการเปลี่ยนพฤติกรรม (behavioral change) ที่มักใช้การลดแรงต้านทาน (restraining forces) แล้วไปเพิ่มแรงขับ (driving forces) Richard Thaler และ Cass Sunstein ยังได้ตีพิมพ์หนังสือขายดีชื่อ “Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness” ซึ่งสาระสำคัญของหนังสือได้นำเสนอหลักการออกแบบนโยบายในลักษณะ “libertarian paternalism” หรือ “หลักการคุณพ่อรู้ดีที่ให้อิสระ” หมายความว่า สถาบันหรือองค์กรที่มีความชอบธรรมในการคิดหานโยบายที่น่าจะเป็นผลดีที่สุดต่อบุคคลหรือสังคม โดยสถาบันหรือองค์กรนั้นสามารถกำหนดโครงสร้างทางเลือกให้บุคคลเลือก โดยที่โครงสร้างทางเลือกจะจูงใจให้เขาเลือกนโยบายที่น่าจะเป็นผลดีกับเขาที่สุดได้ เช่น การกำหนดให้การเข้าโปรแกรมการออมเพื่อชีวิตหลังเกษียณ (retirement saving) เป็นไปแบบอัตโนมัติ แต่นโยบายดังกล่าวมิได้ทำลายเสรีภาพในการเลือก นั่นคือ บุคคลสามารถออกจากโปรแกรมได้หากพวกเขาต้องการ

นอกจากตัวอย่างทั้งสามนี้แล้ว เรายังพบพฤติกรรมที่แม้แต่ผู้กระทำเองก็ยอมรับว่าเป็นการตัดสินใจที่ส่งผลเสียต่อตัวเองในระยะยาว เช่น เมาแล้วขับ มีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกัน กินอาหารมากเกินไปจนอ้วน ไม่ออกกำลังกาย ไม่แยกขยะ ไม่ตรวจสุขภาพ เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า ข้อสมมติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่สามารถนำมาใช้อธิบายได้ดีในสถานการณ์ซึ่งออกนอกข้อสมมติ เหล่านี้เป็นตัวอย่างให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมศาสตร์ในการออกแบบนโยบาย หากนิยามเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมว่าหมายถึง การศึกษาการตัดสินใจของคนในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะเมื่อพวกเขาไม่ปฏิบัติตามข้อสมมติพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ดังที่กล่าวถึงไปแล้วในตอนต้น เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจึงมุ่งอธิบายการตัดสินใจของมนุษย์โดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงรวมถึงบริบทของการตัดสินใจด้วย โดยผนวกแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาในการศึกษา เนื่องจากจะสามารถทำให้การวิเคราะห์ปัญหาและการวิเคราะห์นโยบายแก้ปัญหาทำได้ดีขึ้น โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของคนที่ไม่เป็นไปตามข้อสมมติ เช่น เมื่อบุคคลไม่มีความคงเส้นคงวา (inconsistence) มีความลำเอียง (biases) การยึดติดกับทางเลือกเดิม (status quo bias) การใช้หลักการหยาบ ๆ (rules of thumbs) หรือการเดาสุ่ม (randomness) ในการตัดสินใจ การแห่ตามกัน (bandwagon

effects) การควบคุมตัวเองไม่ได้ (self-control problem) การผัดวันประกันพรุ่ง (procrastination) และการไม่ใส่ใจหรือตั้งใจในการเลือก (mindless or inattentive decision) เป็นต้น อนึ่ง เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมหาได้ทดแทนเศรษฐศาสตร์กระแสหลักไม่ หากแต่ส่งเสริมและขยายขอบเขตการวิเคราะห์ให้สามารถครอบคลุมพฤติกรรมคนตามความเป็นจริงมากขึ้น โดยผนวกเอาแนวคิดทางจิตวิทยา (psychology) และสังคมวิทยา (sociology) เข้ามาใช้ด้วย²

การออกแบบนโยบายซึ่งรวมถึงนโยบายของเมืองจึงควรพิจารณาการออกแบบโครงสร้างของทางเลือก (choice architecture) ที่จูงใจให้คนตัดสินใจเลือกสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตัวเขาหรือสังคมมากที่สุดและหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่เป็นโทษหรือก่อให้เกิดผลกระทบภายนอกทางลบ (negative externalities) โดยยังคงไว้ซึ่งเสรีภาพในการเลือกหรืออาจเรียกว่าแนวคิดคุณพ่อรู้ดีที่ให้อิสระ (libertarian paternalism) ซึ่งแตกต่างจากการบังคับให้ทำ (command and control) ที่ขาดความยืดหยุ่นต่อบริบทและละเมิดเสรีภาพในการเลือกของบุคคล

นโยบายการจัดการเมืองโดยปกติแล้วมีทั้งที่มีกำหนดกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมาย รวมถึงมาตรการแทรกแซงและจูงใจต่าง ๆ แต่พฤติกรรมของคนเมืองก็ยังคงไม่ตอบสนองต่อแรงจูงเหล่านั้น เช่น ปัญหาการทำผิดกฎจราจร การทำลายสิ่งแวดล้อม การทิ้งขยะ การใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างสิ้นเกินและไม่รับผิดชอบ เป็นต้น ประเด็นการประยุกต์ใช้หลักการทางพฤติกรรมศาสตร์มาพิจารณาการออกแบบนโยบายเพื่อแก้ปัญหาของเมืองจึงมีความน่าสนใจ โดยในงานศึกษาชิ้นนี้ จะเริ่มด้วยการพิจารณาแนวคิดของเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยสังเขป³ รวมถึงแนวคิดการออกแบบนโยบาย แล้วจึงนำเสนอตัวอย่างเบื้องต้นในการประยุกต์ใช้หลักการดังกล่าวต่อการแก้ปัญหาของเมือง โดยจะแสดงตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในปัญหาจราจร ปัญหาสิ่งแวดล้อม และปัญหาการใช้สินค้าและบริการสาธารณะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและนำแนวคิดเหล่านี้ไปทดลองในสถานการณ์ปัญหาจริงของเมืองที่ลึกซึ้งต่อไป

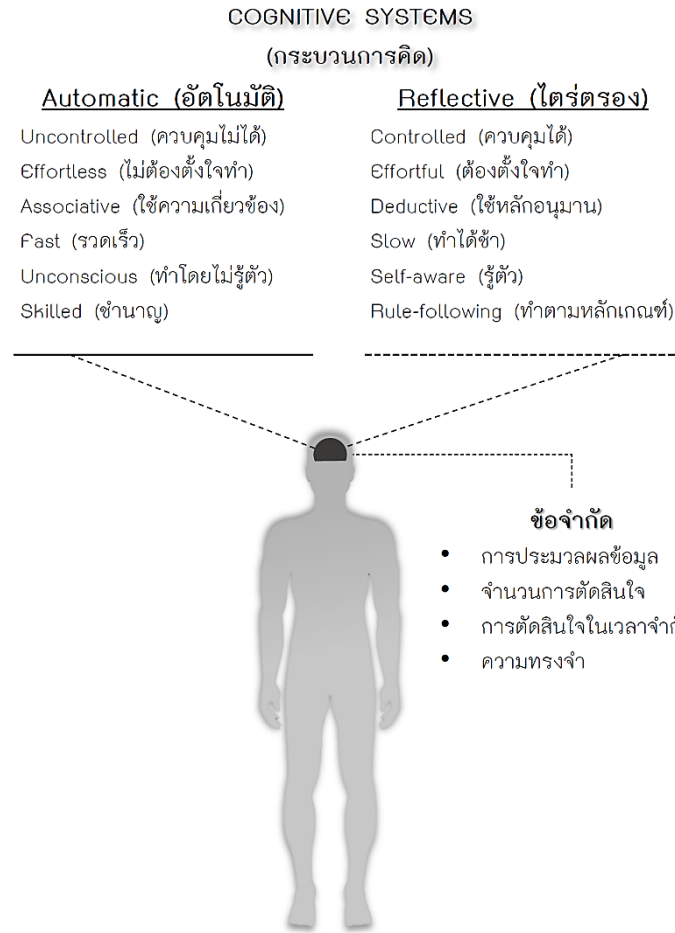
² ดู chapter 2 ใน (Diamond, Vartiainen et al. 2007)

³ เพื่อให้การทำความเข้าใจในแนวคิดทำได้สะดวก หลายตัวอย่างที่ใช้ประกอบการอธิบายแต่ละแนวคิดอาจมิใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของเมืองโดยตรง

2. เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยสังเขป⁴

เนื่องจากการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์นั้นมีความซับซ้อนและมีแนวคิดที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ในที่นี้ เราอาจสามารถสรุปกรอบการอธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจของคน ได้ดังนี้คือ เมื่อคนเราต้องตัดสินใจทำอะไร เราจะใช้กระบวนการคิด (cognitive systems) ผลจากการตัดสินใจนั้น อาจตัดสินใจได้ถูกต้องคือเป็นผลดีต่อผู้ตัดสินใจเอง หรือผลการตัดสินใจอาจเป็นผลเสียต่อตนเองหรือสร้างปัญหาและผลกระทบภายนอกต่อบุคคลอื่นก็ได้ ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะคนเรามีข้อจำกัดในกระบวนการคิด ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการประมวลผลข้อมูลที่มี จำนวนการตัดสินใจที่ทำได้โดยไม่ผิดพลาด การตัดสินใจในระยะเวลาจำกัด และความทรงจำ คนเราอาจตัดสินใจผิดพลาดเพราะอยู่ในสภาวะที่จิตใจนั้น “ร้อน” คือถูกสิ่งเร้าเข้าปกคลุมจิตใจจนไม่สามารถตัดสินใจในทางที่ถูกที่ควรได้ ด้วยความจำกัดเหล่านี้ คนเรามักจะหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่ซับซ้อนหรือใช้เวลาและทรัพยากรมากในการตัดสินใจ โดยการหันไปใช้การตัดสินใจด้วยการใช้เกณฑ์หยาบ ๆ (rule of thumbs) หรือการสุ่มเดาตามอำเภอใจ (randomness) หลายครั้งคนเรายังมีพฤติกรรมที่มองโลกในแง่ดีเกินไป (optimism) หลีกเลี่ยงการสูญเสีย (loss aversion) ไม่ชอบเปลี่ยนแปลง (status quo bias) ซึ่งทำให้ยิ่งง่ายต่อการถูกจัดฉาก (framing) เพื่อให้เลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่เราอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุด นอกจากนี้ คนเราตัดสินใจโดยมิได้คำนึงถึงแต่เพียงผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจหรือใช้บรรทัดฐานแบบตลาด (market norms) แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่คำนึงถึงบรรทัดฐานของสังคม (social norms) ด้วย ดังนั้น เราอาจคาดการณ์พฤติกรรมของคนผิดพลาดได้หากเราแต่ใช้หลักการออกแบบนโยบายที่ตั้งข้อสมมติว่าคนเป็นสัตว์เศรษฐกิจโดยไม่ได้คำนึงถึงความเป็นสัตว์สังคมที่มีอยู่ในตัวคน ซึ่งประเด็นต่างๆ ที่กล่าวถึงมาแล้วนี้ จะได้กล่าวถึงในส่วนถัดไป โดยเริ่มจากการอธิบายกระบวนการคิดโดยสังเขป จากนั้นกล่าวถึงกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม และหลักการออกแบบนโยบายที่ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

⁴ เนื้อหาในส่วนนี้ ส่วนใหญ่มาจากการสรุปสาระสำคัญของ (Thaler and Sunstein 2008) และ (Ariely 2009) สำหรับงานศึกษาอื่น ๆ ดู (Diamond, Vartiainen et al. 2007), (Kahneman 2011), (Shafir 2013), และ (Thaler 2015)



ที่มา: table 1.1 และ chapter 1 ใน Thaler and Sunstein (2008)

แปลเป็นภาษาไทยโดยผู้เขียน

ภาพที่ 1 กระบวนการคิด (cognitive systems)

2.1 กระบวนการคิด (Cognitive Systems)

การศึกษาพฤติกรรมของคนจำเป็นต้องทราบว่ากระบวนการคิดนั้นเป็นอย่างไร เราอาจแบ่งกระบวนการคิด (cognitive systems) ออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบอัตโนมัติ (automatic system) และระบบไตร่ตรอง (reflective system)

ระบบอัตโนมัติเน้นใช้สัญชาตญาณ คือเราตัดสินใจหรือกระทำสิ่งใดไปด้วยความรวดเร็วแบบไม่มีการไตร่ตรอง ดังนั้น ระบบนี้จึงมีลักษณะที่ควบคุมยาก (uncontrolled) ไม่ต้องพยายาม (effortless) เน้นความเกี่ยวข้องกับสิ่งรอบข้าง (associative) รวดเร็ว (fast) ไม่รู้สึกตัวที่กำลังคิดอยู่ (unconscious) และใช้ความชำนาญ (skilled) ตัวอย่างเช่น การหลบหลีกบอลที่พุ่งเข้าหาอย่างรวดเร็ว การ

ยิ้มเมื่อเห็นเด็กตัวเล็ก ๆ หรือเมื่อเห็นลูกหมา การหักพวงมาลัยรถยนต์เพื่อหลบสุนัขที่วิ่งตัดหน้า ระบบไตร่ตรองนั้นเน้นการคิดวิเคราะห์ คือเราต้องตั้งใจจึงจะสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง เช่น การตอบคำถามว่า 589 คูณ 253 เท่ากับเท่าไร หรือการเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้า เช่น เทียบโทรศัพท์มือถือ 2 รุ่น ดังนั้น ระบบนี้จึงมีลักษณะที่เราสามารถควบคุมได้ (controlled) ใช้ความพยายาม (effortful) ใช้การอนุมาน⁵ (deductive) ทำได้ช้า (slow) รู้ตัวว่ากำลังคิดอยู่ (self-aware) และทำตามกฎเกณฑ์หรือหลักการ (rule-following)

การที่คนเราจะใช้ระบบใดระบบหนึ่งในการตัดสินใจ อาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ประสบการณ์ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ถ้าคนไทยถูกบอกว่าพຽ່งนี้จะมีอุณหภูมิ 104 องศาฟาเรนไฮต์ เขาอาจต้องใช้ระบบไตร่ตรอง ก่อนที่จะบอกได้ว่าพຽ່งนี้อากาศจะเป็นอย่างไร โดยเขาต้องแปลงอุณหภูมิดังกล่าวให้เป็นองศาเซลเซียสก่อน (ซึ่งได้เท่ากับ 40 องศาเซลเซียส) แล้วจึงจะบอกได้ว่าพຽ່งนี้อากาศจะร้อนมาก แต่หากเป็นคนอเมริกัน เขาจะตอบได้ทันทีว่าพຽ່งนี้จะร้อนมากโดยใช้ระบบอัตโนมัติ เพราะเขาคุ่นเคยกับการใช้อองศาฟาเรนไฮต์ในการบอกอุณหภูมิ เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น ในตอนแรกการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่ถนัด เราอาจต้องใช้ระบบไตร่ตรอง แต่หากมีการฝึกฝนหรือทำซ้ำบ่อย ๆ เราก็สามารถเปลี่ยนเป็นการใช้ระบบอัตโนมัติได้ เช่น หากคนไทยได้ไปใช้ชีวิตอยู่ที่สหรัฐอเมริกาสักหนึ่งปี ก็สามารถจะบอกได้ทันทีว่าอุณหภูมิ 104 องศาฟาเรนไฮต์นั้นร้อนมาก หรือ นักกีฬาเทนนิสที่เพิ่งเริ่มเล่นอาจพึ่งพาระบบไตร่ตรองมาก แต่เมื่อเวลาผ่านไป ได้ฝึกฝน ได้ลงแข่งมีประสบการณ์มากขึ้น ก็จะสามารถเล่นได้ดีขึ้น สามารถตอบสนองต่อลูกที่ตีมาในแบบต่าง ๆ ได้ดีและรวดเร็วขึ้น ในแง่นี้ การฝึกฝน การมีประสบการณ์ หรือการปฏิบัติซ้ำ ๆ จะสามารถเปลี่ยนการใช้ระบบการคิดจากระบบไตร่ตรองไปสู่ระบบอัตโนมัติได้ ซึ่งในที่นี้มีข้อดีคือ สามารถลดเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจหรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ลงได้ โดยเฉพาะหากพฤติกรรมแบบอัตโนมัติเป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเองหรือสังคม เช่น การที่วัยรุ่นควรที่จะมีประสบการณ์การขับรถให้มากพอ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและทำตามป้ายจราจรต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วอย่างอัตโนมัติ ซึ่งสามารถลดอุบัติเหตุอันจะเป็นผลดีต่อวัยรุ่นเองและสังคมผู้ใช้งานคนอื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม การที่เราพึ่งพาระบบการคิดแบบอัตโนมัติมากเกินไป หลายครั้งสามารถพาเราไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ลองพิจารณาเช่น ราคาชุดไม้ปิงปองกับลูกปิงปองเท่ากับ 110 บาท

⁵ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2529) อธิบายวิธีอนุมานไว้ว่าเป็นการใช้เหตุผลจากทฤษฎี หลักการ หรือความรู้เดิมไปสู่ข้อสรุป เช่น จากหลักการหรือความรู้เดิมที่ว่า ลัตว์ที่วิ่งเร็วจะมีกล้ามเนื้อที่ยืดหยุ่นมาก หากความจริงเราพบว่าเสือชีตาร์วิ่งเร็ว เราจะสรุปโดยวิธีอนุมานได้ว่า เสือชีตาร์นั้นมึกล้ามเนื้อที่ยืดหยุ่นมาก เป็นต้น

หากราคาไม้ปิงปองแพงกว่าลูกปิงปอง 100 บาทแล้ว ถ้ามักราคาลูกปิงปองจะเท่ากับเท่าไร หากเราตอบคำถามนี้อย่างรวดเร็ว (ใช้ระบบอัตโนมัติ) หลายคนอาจตอบว่า ราคาลูกปิงปองจะเท่ากับ 10 บาท แต่แท้จริงแล้วคำตอบคือ 5 บาท เพราะหากเราใช้ระบบไตร่ตรอง เราจะทราบว่า หากลูกปิงปองราคา 10 บาทแล้ว ไม้ปิงปองจะต้องมีราคาเท่ากับ 110 บาท รวมทั้งชุดราคาจะเป็น 120 บาทไม่ใช่ 110 บาท สำหรับบางคนที่ไม่ถนัดการคำนวณ แม้แต่ใช้ระบบไตร่ตรองแล้ว อาจต้องใช้เวลาานกว่าจะหาคำตอบได้

ส่วนหนึ่งของการตัดสินใจที่ผิดพลาดมาจากการที่เรามีข้อจำกัดในกระบวนการคิด นั่นคือ เรามีข้อจำกัดในประมวลผลข้อมูล จำนวนการตัดสินใจที่ทำได้ การตัดสินใจในเวลาจำกัด รวมถึงความทรงจำ ยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีมากและซับซ้อน จำนวนการตัดสินใจที่มีมาก เวลาที่มีให้สำหรับการตัดสินใจมีน้อย และการมีความจำที่ไม่ดีนัก เหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ง่าย อีกทั้งยังผลักดันให้เราหันไปใช้หลักการตัดสินใจแบบหยาบๆ (rule of thumbs) หรือการสุ่มเดา (randomness) มากขึ้น เพราะโดยธรรมชาติคนเราไม่ชอบความซับซ้อน ไม่ชอบเหนื่อยที่ต้องทุ่มเทใช้เวลาและทรัพยากรในการตัดสินใจมากๆ ยิ่งไปกว่านั้น หากขณะทำการตัดสินใจเราใช้ระบบอัตโนมัติมากกว่าระบบไตร่ตรองแล้ว โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดก็จะมีได้ง่าย ดังนั้น ด้านหนึ่งของการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจึงเน้นไปที่การหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้ตัดสินใจใช้ระบบอัตโนมัติมากเกินไป แต่ให้หันไปใช้ระบบไตร่ตรองให้มากขึ้น

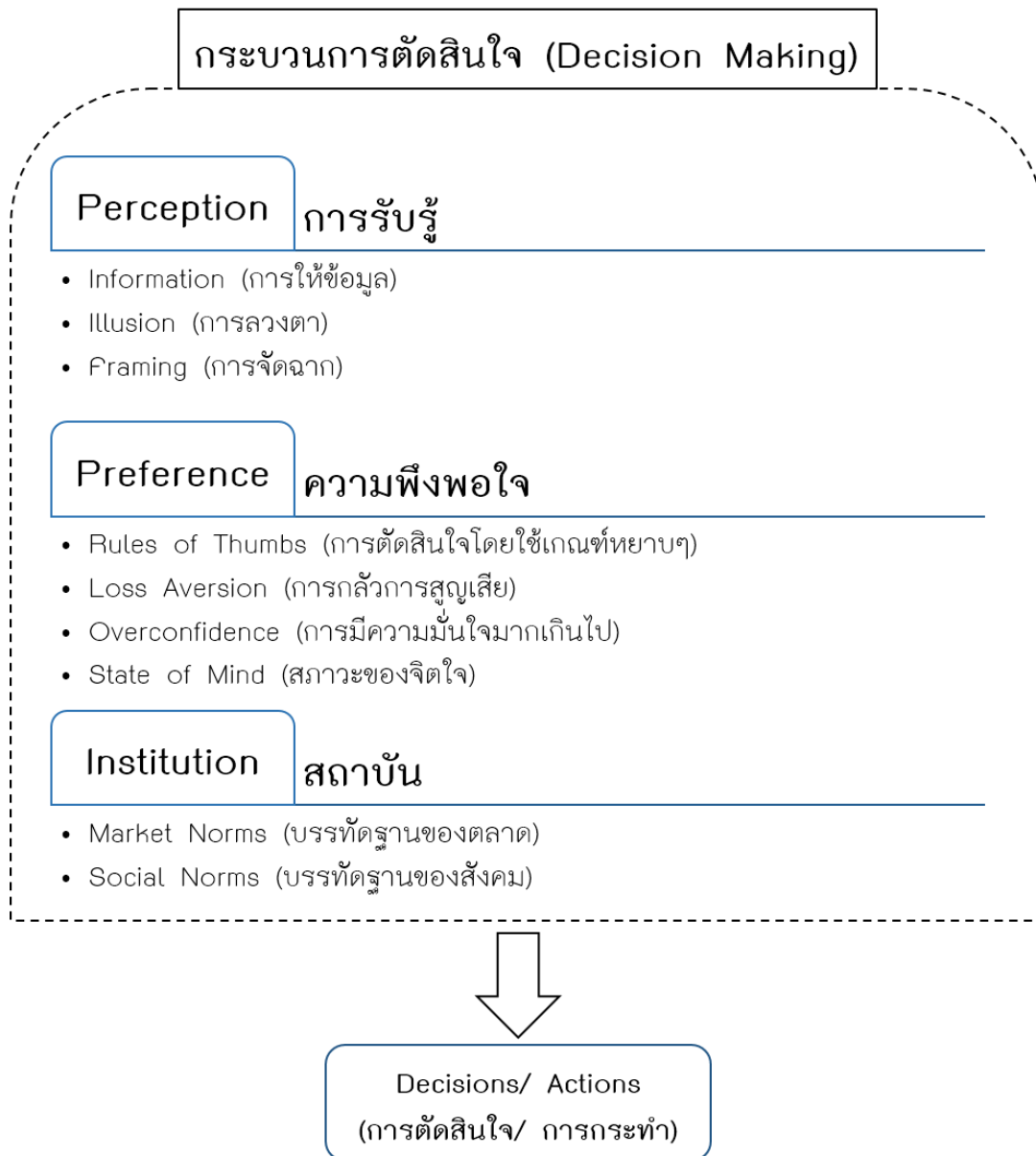
การที่คนเราสามารถมีความผิดพลาดในการตัดสินใจนี้เอง ทำให้มีความน่าสนใจในการศึกษาว่า ความผิดพลาดหรือการตัดสินใจที่ส่งผลเสียต่อผู้ตัดสินใจและสังคมเองเกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อที่เราจะสามารถแก้ไขโดยใช้มาตรการหรือนโยบายที่เหมาะสมต่อไป ในการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไป เรามักจะสมมติว่าผู้คนมีเหตุมีผล (rational agents) มีความคงเส้นคงวาในความพึงพอใจ มีความสามารถในการหาข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงการคาดการณ์และตัดสินใจโดยคิดถึงประโยชน์ส่วนตน (self-interest) และตอบสนองต่อโครงสร้างสิ่งจูงใจ (incentives) อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความลำเอียงหรือยึดติดกับทางเลือก หรือพูดอีกอย่างก็คือ คนเป็นสัตว์เศรษฐกิจ แต่ในความเป็นจริง คนไม่ได้เป็นแบบนี้ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าการกระทำบางอย่างจะมีผลเสียต่อตัวเอง โดยเฉพาะในระยะยาวคนเราก็ยังคงเลือกทำ เช่น การกินอาหารที่มีน้ำตาลและไขมันมากเกินไปจนอ้วน การขับรถเร็วเกินกฎหมายกำหนด เมื่อดูแล้วขับ การไม่เก็บออมไว้ยามแก่เฒ่า การไม่ออกกำลังกาย การทิ้งขยะในที่สาธารณะ ทั้ง ๆ ที่หลายครั้งก็มีสิ่งจูงใจให้ทำในสิ่งที่ดีเหล่านั้น เช่น การให้ข้อมูลจากภาครัฐ บ้ายคำเตือน โฆษณารณรงค์ทางสื่อต่างๆ การลงโทษด้วยการเก็บภาษี การเก็บค่าปรับ หรือแม้แต่การ

จำคุก ดังนั้น การรู้เท่าทันพฤติกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถหลีกเลี่ยงผลอันไม่พึงประสงค์ได้ กล่าว โดยเฉพาะสำหรับการจัดการเมือง การรู้เท่าทันพฤติกรรมของคนเมืองที่สร้างปัญหา จะสามารถช่วยลดการสูญเสียทรัพยากรและสามารถทำให้คุณภาพชีวิตคนเมืองดีขึ้นได้

2.2 กรอบแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

จากการนิยามเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมว่าหมายถึง การศึกษาการตัดสินใจของคนในเรื่องการจัดการทรัพยากรโดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงรวมถึงบริบทของการตัดสินใจ เนื่องจากความพึงพอใจ (preference) ของคนนั้นอาจไม่คงเส้นคงวา ยิ่งบางครั้งเขาอาจไม่สามารถบอกได้ว่าชอบอะไรมากกว่าอะไรในทางเลือกที่มี ผนวกกับข้อจำกัดของกระบวนการคิด ทำให้โดยธรรมชาติคนเราไม่ชอบความซับซ้อนหรือต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการตัดสินใจมาก อันนำไปสู่การใช้ระบบอัตโนมัติมากกว่าระบบไตร่ตรอง ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดการตัดสินใจที่เป็นผลเสียต่อตัวเองหรือสังคมโดยขาดความรอบคอบ

เราอาจสามารถพิจารณากระบวนการตัดสินใจโดยสังเขปตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ได้ดังภาพที่ 2 นั่นคือ การตัดสินใจของคนเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยสำคัญ คือ การรับรู้ (perception) ความพึงพอใจ (preference) และสถาบัน (institution) เมื่อคนเราต้องตัดสินใจ (โดยใช้กระบวนการคิดในภาพที่ 1) เขาจะต้องรับรู้ถึงข้อมูลหรือสิ่งที่เกี่ยวข้อง ด้วยความพึงพอใจที่มีประกอบกับปัจจัยทางสถาบันที่มีผลต่อพฤติกรรมด้วย บุคคลจึงได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกหนึ่งหรือมีการกระทำออกไปแบบหนึ่ง ประเด็นสำคัญของเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมก็คือ การรับรู้ที่ไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือความพึงพอใจที่มีความลำเอียงไม่คงเส้นคงวา หรืออิทธิพลของปัจจัยทางสถาบัน สามารถนำไปสู่การตัดสินใจหรือการกระทำที่เป็นผลเสียต่อผู้ตัดสินใจเอง รวมถึงอาจก่อผลกระทบภายนอกหรือก่อปัญหาแก่ผู้อื่นหรือสังคมโดยรวมได้ การทำความเข้าใจลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไข ปัญหาจากการขาดการไตร่ตรองตัดสินใจอย่างรอบคอบถี่ถ้วนได้ อนึ่ง กรอบแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในงานศึกษาชั้นนี้ เน้นไปที่การวิเคราะห์พฤติกรรมระดับบุคคล (individual behavior) โดยละเลยพฤติกรรมเชิงกลยุทธ์ (strategic behavior) เพื่อมิให้ขอบเขตของงานชั้นนี้กว้างจนเกินไป



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดโดยสังเขปของเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

2.2.1 การรับรู้ (perception)

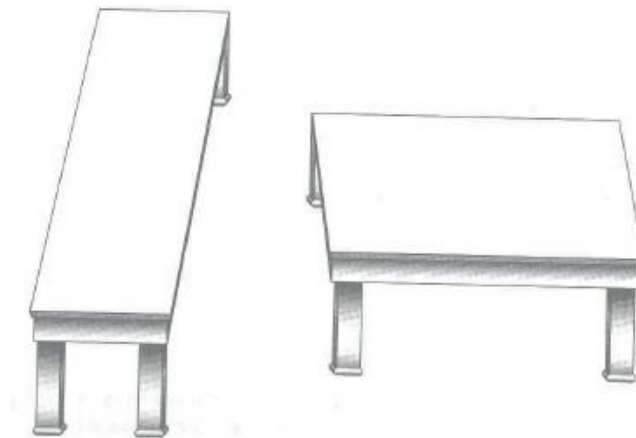
1) การให้ข้อมูล (information)

เมื่อต้องตัดสินใจ คนเราจะมองหาข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง โดยปกติแล้ว หากการให้ข้อมูลข่าวสารมีเพียงพอและเข้าใจง่าย บุคคลจะสามารถตัดสินใจได้ดี อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดของบุคคลในการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นไปได้ว่า ข่าวสารข้อมูลโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับทางเลือก (choices) ที่มากเกินไป อาจทำให้บุคคลเลือกที่จะตัดสินใจแบบส่งเดช ไม่ใส่ใจ หรือเลือกที่จะใช้เกณฑ์หยาบ ๆ ซึ่ง

ทำให้เกิดความลำเอียงในการเลือกตัดสินใจได้ ดังนั้น สำหรับบุคคลที่มีความจำกัดในกระบวนการคิด การจำกัดจำนวนทางเลือกให้เหมาะสมสามารถช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่รอบคอบขึ้นได้ (Diamond, Vartiainen et al. 2007)

2) การลวงตา (Illusion)

การรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารหรือสถานการณ์จำนวนไม่น้อยเกี่ยวข้องกับการมองเห็น (vision) เช่น การใช้ป้ายสัญญาณจราจรหรือการทำเครื่องหมายพื้นถนน เพื่อบอกข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎและคำเตือนทางการจราจร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การมองเห็นของเราสามารถเกิดภาวะการลวงตา (illusion) ได้ นั่นคือ สิ่งที่เราเห็นและการแปลความหมายสิ่งที่เห็นนั้นไม่ตรงตามความเป็นจริง ตัวอย่างคลาสสิกของการลวงตาก็ดังเช่นในภาพที่ 3 จากการมองเห็นเราจะพบว่า ด้านยาวของโต๊ะทางซ้ายน่าจะมีด้านยาวยาวกว่าโต๊ะด้านขวา แต่จริงๆ แล้วด้านยาวของโต๊ะทั้งสองนั้นเท่ากัน



ที่มา: ภาพที่ 1.1 ใน Thaler and Sunstein (2008)

ภาพที่ 3 โต๊ะ 2 ตัวที่มีด้านยาวเท่ากัน

การที่สายตาของคนเราสามารถถูกลวงตาหรือสามารถถูกส่งสัญญาณภาพแล้วนำไปสู่การรับรู้ นั้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ดังเช่นกรณีป้ายสัญญาณจราจรที่กล่าวถึงไปแล้ว อย่างไรก็ตาม อุบัติเหตุยังคงมีอยู่แม้จะมีสัญญาณเตือนตามท้องถนนแล้วก็ตาม การพิจารณาทางเลือกในการใช้สัญญาณทางการมองเห็นเพื่อจูงใจให้บุคคลมีความระมัดระวังมากขึ้นจึงเป็นหนึ่งในประเด็นที่ เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมศึกษา (ดูตัวอย่างการทำเส้นทึบขวางถนนบน Lake Shore Drive ในส่วนที่ 3)

นอกจากนี้ คนเรายังคงมีข้อจำกัดที่มักจะทำให้ความสำคัญกับสิ่งที่มองเห็นได้ง่าย ซึ่งนำไปสู่การเลือกสิ่งที่ไม่มองเห็นได้ง่ายนั้นด้วย

3) การจัดฉาก (Framing)

จากความจำกัดของบุคคลในการพิจารณาข้อมูลข่าวสารรวมถึงการลงดา ทำให้การที่คนเราเลือกทางเลือกใด หลายครั้งอาจสามารถถูกจัดฉากให้เกิดสถานการณ์ที่ชี้แนะให้เราเลือกทางใดทางหนึ่งได้ โดยที่เราเองไม่รู้ตัว ลองดูตัวอย่างต่อไปนี้ สมมติว่าเราเป็นโรคหัวใจ เมื่อคุยกับหมอถึงทางเลือกในการรักษา หากหมอบอกว่า “ในคนไข้ 100 คนที่ได้รับการผ่าตัด 90 คนจะยังมีชีวิตหลังจากผ่านไป 5 ปี” กับพูดอีกแบบว่า “ในคนไข้ 100 คนที่ได้รับการผ่าตัด 10 คนจะเสียชีวิตภายใน 5 ปี” หากหมอบอกแบบแรก เราคงมีแนวโน้มที่จะขอรับการผ่าตัด แต่หากพูดแบบหลัง เราคงมีแนวโน้มที่จะไม่รับการผ่าตัด เราเลือกต่างกันเพราะการจัดฉากการให้ข้อมูลไม่เหมือนกัน ทั้งๆ ที่ความหมายของเนื้อหาข้อมูลนั้นเหมือนกัน

การจัดฉากถูกใช้ประโยชน์ทางธุรกิจเช่นเดียวกัน มีตัวอย่างหนึ่งเมื่อตอนช่วงแรกที่เพิ่งมีบัตรเครดิตในทศวรรษ 1970 ร้านค้าหลายแห่งคิดราคาสินค้าสำหรับการจ่ายด้วยเงินสดและบัตรเครดิตไม่เท่ากัน ทำให้ยอดการใช้บัตรไม่มาก บริษัทบัตรเครดิตได้ล๊อบบี้ให้มีการผ่านกฎหมายว่า หากร้านค้าจะคิดราคาสินค้าไม่เท่ากันสำหรับเงินสดและบัตรเครดิต ก็ขอให้ราคาสำหรับบัตรเครดิตนั้นเป็น “ราคามาตรฐาน” (normal price) แต่ราคาเงินสดเป็นราคาที่มีส่วนลดแทน นี่ทำให้เปลี่ยนแปลงลักษณะของราคาที่ใช้คิดสำหรับบัตรเครดิตเป็นราคาที่ไม่ใช่การคิดเพิ่มจากราคาเงินสด ทำให้ยอดการใช้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

ในเชิงนโยบาย การจัดฉากสามารถถูกนำมาใช้เช่นเดียวกัน พิจารณาการอนุรักษ์พลังงาน หากเราได้รับข้อความรณรงค์ว่า “ถ้าคุณใช้วิธีการประหยัดพลังงาน คุณจะประหยัดเงินได้ 15,000 บาทต่อปี” กับข้อความอีกแบบที่ว่า “ถ้าคุณไม่ใช้วิธีการประหยัดพลังงาน คุณจะสูญเสียเงินไป 15,000 บาทต่อปี” การจัดฉากข้อมูลแบบหลังมีประสิทธิภาพมากกว่าเพราะคนเรากลัวการสูญเสีย

2.2.2 ความพึงพอใจ (preference)

ความพึงพอใจ (preference) ในทางเศรษฐศาสตร์มักจะถูกสมมติให้⁶ (1) มีความสมบูรณ์ (complete) นั่นคือ ในทางเลือกที่มีสามารถบอกได้ว่าชอบอะไรมากกว่าอะไร (2) มีความต่อเนื่อง

⁶ ดู Chapter 3 ใน (Pindyck and Rubinfeld 2009)

(continuity) นั่นคือ สามารถบอกได้ว่าชอบอะไรมากกว่าอะไรแม้จำนวนหรือคุณภาพจะแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และ (3) มีความคงเส้นคงวา (consistence) เช่น หากชอบ a มากกว่า b และชอบ b มากกว่า c แล้ว ก็จะต้องชอบ a มากกว่า c ด้วย นอกจากนี้ ความพึงพอใจจะไม่มีอคติลำเอียง (biases) กล่าวคือ ไม่มีอคติลำเอียงในการกำหนดความน่าจะเป็นให้กับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม ในโลกความเป็นจริงความพึงพอใจของบุคคลหลายครั้งไม่ได้เป็นไปตามข้อสมมติดังกล่าว บุคคลอาจไม่สามารถบอกได้ว่าชอบทางเลือกใดมากกว่ากัน หากทางเลือกมีจำนวนมากเกินไปหรือข่าวสารข้อมูลมีความซับซ้อน สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การที่บุคคลจึงเลือกที่จะตัดสินใจแบบง่าย ๆ ยึดหลักการหยาบ ๆ ซึ่งหลายครั้งมาจากการสุ่มเดา บุคคลอาจมีความมั่นใจเกินไปรวมถึงอาจตัดสินใจโดยขาดการไตร่ตรองอย่างยิ่งเมื่อถูกสิ่งเร้า สิ่งเหล่านี้ทำให้ความพึงพอใจไม่มีความคงเส้นคงวารวมถึงมีความลำเอียงต่อบางทางเลือก อันนำไปสู่การตัดสินใจที่ขัดผลประโยชน์ของตนเองในระยะยาวหรืออาจส่งผลเสียเกิดผลกระทบภายนอกต่อบุคคลอื่น ซึ่งอาจถือว่าการตัดสินใจที่ผิดพลาดและไม่มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งเหตุผลความจำเป็นของการใช้นโยบายเพื่อแก้ไข

1) การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบ ๆ (Rules of Thumbs)

โดยปกติคนส่วนใหญ่จะมีเวลาจำกัด ประกอบกับธรรมชาติของคนที่ไม่ชอบความซับซ้อนและไม่ชอบเหนื่อยหรือใช้เวลาคิดนานๆ ผนวกกับข้อจำกัดของกระบวนการคิดที่ตั้งกล่าวถึงก่อนหน้านี้ ได้ผลักดันให้คนเราเวลาต้องตัดสินใจก็จะหันไปใช้เกณฑ์หยาบ ๆ ซึ่งมักนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ เพราะหลักเกณฑ์ที่หยาบมักจะมีลักษณะคิดไปเอง (heuristics) ซึ่งนำไปสู่ความลำเอียง (biasses) และความผิดพลาดในการตัดสินใจในที่สุด ความผิดพลาดและความลำเอียงที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้และการปะทะสังสรรค์ของระบบอัตโนมัติและระบบไตร่ตรองของกระบวนการคิด โดยลักษณะการตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบๆ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

การยึดติดกับสิ่งที่รู้ (Anchoring)

เวลาคนเราต้องตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เราไม่รู้ข้อมูลมากนัก เรามักจะเริ่มด้วยการนึกถึงสิ่งที่เรารู้หรือเคยมีประสบการณ์ แล้วจึงคิดวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสิ่งที่รู้นั้นแล้วตัดสินใจ เช่น ถ้าถูกถามว่า คุณแม่ของท่านมีส่วนสูงเท่าไร หากเราไม่ทราบเราจะคาดเดาจากสิ่งที่รู้ เช่น ถ้าเราทราบความสูงของน้องสาวว่าสูง 160 เซนติเมตร และจากที่สังเกต คุณแม่เตี้ยกว่าน้องสาวเพียงเล็กน้อย

ดังนั้น คุณแม่น่าจะสูงสัก 155 เซนติเมตร ตัวเลข 155 นี้มาจากการใช้สิ่งที่รู้ (160 เซนติเมตร) เป็นหลัก ยึดเอาไว้ (anchoring) แล้วใช้การปรับค่า (adjustment) เพื่อหาคำตอบ

การยึดติดกับสิ่งที่รู้สามารถนำไปสู่ความลำเอียงอย่างเป็นระบบได้ เช่น เพื่อนที่มาจาก ครอบครัวที่มีส่วนสูงเฉลี่ยมากกว่าจะคาดเดาความสูงของคุณแม่ของเรามากกว่าเพื่อนที่มาจาก ครอบครัวที่มีส่วนสูงเฉลี่ยต่ำกว่า เป็นต้น หลายครั้งแม้ข้อมูลที่เรารู้ก่อนจะไม่มีมีความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ แต่เราก็ใช้มันโดยไม่รู้ตัว เช่น ให้เราเขียนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 3 ตัวหลังของเราแล้ว บวกด้วย 2,000 เข้าไปแล้วจดเอาไว้ ถามว่าท่านคิดว่าปีที่เริ่มสงครามเกาหลีคือปี พ.ศ. ไດ เราจะพบว่า ผู้ที่มีตัวเลขที่จดไว้สูงกว่าจะตอบปี พ.ศ. ที่มากกว่า (ส่วนคำตอบคือ ปี 2493)

การที่เรามีลักษณะยึดติดกับสิ่งที่รู้มีผลต่อการมองว่าชีวิตเราเป็นอย่างไรด้วย มีการทดลองหนึ่ง ทดลองถามคำถามว่า (ก) ณ ปัจจุบัน คุณมีความสุขมากน้อยเพียงใด และ (ข) คุณได้ไปนัดเดทบ่อยแค่ไหน หากถามข้อ (ก) ก่อน (ข) ความสัมพันธ์ของคำตอบทั้งสองข้อ (correlation) ค่อนข้างน้อย (เท่ากับ 0.11 หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความสุขกับจำนวนการเดทค่อนข้างต่ำ) แต่หากถาม (ข) ก่อน (ก) ความสัมพันธ์ของคำตอบเพิ่มขึ้นมากเป็น 0.62 นั่นคือ ผู้ที่ตอบว่ามีจำนวนเดทมากกว่า มักจะคิดว่าตัวเองมีความสุขมากกว่า

เมื่อเราทราบว่าคนเรามีแนวโน้มในการยึดติดกับสิ่งที่รู้ เราจึงสามารถใช้ประโยชน์ในเชิง นโยบายได้ เช่น หากเราต้องการให้คนบริจาคเงินออนไลน์มากขึ้น การกำหนดตัวเลือกที่มีให้คลิกบริจาค แบบ 500 1,000 2,000 และ 5,000 จะได้รับเงินบริจาคมากกว่าการกำหนดตัวเลือกแบบ 50 100 250 และ 500 เป็นต้น

การตัดสินใจโดยใช้แต่เพียงข้อมูลที่มีอยู่ (Availability)

การตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่จะเกิดสิ่งเลวร้าย เช่น การเกิดน้ำท่วมใหญ่ การ ก่อการร้าย การเกิดเชื้อไวรัสแพร่ระบาด การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุหรือโรคภัยต่างๆ คนเรามักจะ ประเมินความเป็นไปได้จากความคุ้นเคยหรือประสบการณ์ หากคนผู้หนึ่งรู้จักคุ้นเคยหรือมี ประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เลวร้ายอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะให้ความสำคัญกับสิ่งนั้นมากกว่าผู้ที่ ไม่คุ้นเคยหรือมีประสบการณ์ เช่น เราคุ้นเคยกับข่าวการเกิดฆาตกรรมมากกว่าการฆ่าตัวตาย ดังนั้น เราจะคิดว่าจะมีจำนวนคนตายจากเหตุฆาตกรรมมากกว่าการฆ่าตัวตาย ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ที่มี ประสบการณ์ตรงหรือมีผู้ใกล้ชิดเคยประสบเหตุการณ์เลวร้าย มักจะคิดว่าความน่าจะเป็นของการเกิด เหตุการณ์นั้น ๆ จะมีมาก เช่น ผู้ที่ถูกรั่วน้ำท่วมบ้านใหญ่มา มักคิดว่าโอกาสที่จะเกิดน้ำท่วมในหน้าฝนจะมี

มากกว่าบ้านที่ไม่เคยถูกน้ำท่วม เป็นต้น นอกจากนี้ หากเหตุการณ์เลวร้ายง่ายต่อการจินตนาการหรือรับรู้ความรุนแรง เหตุการณ์นั้นก็มักจะถูกให้ความสำคัญและคิดว่ามีโอกาสเกิดมากกว่าเหตุการณ์ที่ไม่หรือหยาหรือไม่มีลักษณะจับปล้นรุนแรง เช่น เราอาจคุ้นเคยกับความรุนแรงของโรคหัวใจและโรคของการไหลเวียนเลือดผ่านปอดอื่น ๆ มากกว่าโรคเบาหวาน จนเราคิดว่าน่าจะมีคนตายจากโรคหัวใจมากกว่า แต่จากข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขปี 2555 พบว่า ผู้ที่ถูกริวินิจฉัยว่าเสียชีวิตด้วยโรคเบาหวานมีมากกว่าโรคหัวใจ ถึง 171,000 คน⁷

การตัดสินใจโดยใช้แต่เพียงข้อมูลที่มีอยู่หรือใช้ความคุ้นเคยหรือประสบการณ์นี้ สามารถอธิบายพฤติกรรมป้องกันความเสี่ยงของคนได้ จำนวนผู้ซื้อประกันภัยจากภัยธรรมชาติจะมีมากขึ้นหลังเกิดภัยธรรมชาติ และจำนวนจะลดลงเรื่อย ๆ ตามความคุ้นเคยและประสบการณ์ตรงที่ลางเลือนไป ความลำเอียงที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจโดยใช้แต่เพียงข้อมูลที่มีอยู่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมและการตอบสนองต่อช่วงวิกฤติการณ์ โดยเฉพาะหากรัฐบาลตอบสนองต่อการตื่นตระหนกของประชาชนมากเกินไปจนไม่พิจารณาถึงความน่าจะเป็นที่แท้จริงของการเกิดสิ่งเลวร้ายนั้น รัฐบาลก็จะใช้ทรัพยากรมากเกินไปจนไม่คุ้มกับค่าเสียโอกาส เช่น รัฐบาลอาจตอบสนองโดยการอนุมัติโครงการและงบประมาณจำนวนมากในการป้องกันน้ำท่วมที่ทำให้เศรษฐกิจเสียหายหลังเกิดเหตุการณ์ไม่นาน โดยไม่คำนึงถึงค่าเสียโอกาสในการใช้เงินไปในทางที่ช่วยพัฒนาการผลิตซึ่งประเทศสูญเสียความได้เปรียบในการผลิตให้กับประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้นทุกปี เป็นต้น

ในเชิงนโยบาย เราสามารถใช้ประโยชน์จากความลำเอียงของการตัดสินใจโดยใช้แต่เพียงข้อมูลที่มีอยู่ได้ โดยการกระตุ้นเตือนประชาชนอยู่เสมอสำหรับการเกิดสิ่งเลวร้าย เพื่อเพิ่มความระวังตัวและลดพฤติกรรมเสี่ยงของประชาชน เช่น ผลเสียที่รุนแรงของการทำลายสุขภาพด้วยสิ่งเสพติด การเมาแล้วขับ การกินอาหารหวานและไขมันมากเกินไป เป็นต้น

การตัดสินใจโดยตัวแทนของข้อมูล (Representativeness)

เมื่อต้องตัดสินใจว่า สิ่งหนึ่ง (สมมติว่าเป็น เอ) เป็นสมาชิกของกลุ่มประเภทหนึ่งหรือไม่ (กลุ่มบี) คนเรามักจะมองหาความคล้ายคลึงกัน (similarity) ระหว่าง เอ กับลักษณะแบบเหมารวม (stereotype) ของกลุ่มบี พูดอีกอย่างก็คือ เอ นั้นจะเป็นตัวแทนสำหรับอธิบายความเป็นกลุ่ม บี ได้ดีแค่ไหน เช่น เรามักนึกว่าคนแอฟริกัน-อเมริกันที่สูงประมาณ 200 เซนติเมตรน่าจะเป็นนักบาสเก็ตบอลเอ็นบีเอมากกว่า

⁷ สามารถดูข้อมูลได้ที่เว็บเพจสำนักงานสถิติแห่งชาติ <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries09.html>

คนเอเชียที่มีความสูง 165 เซนติเมตร เพราะเรามีภาพเหมารวมสำหรับกลุ่มนักบาสเก็ตบอลเอ็นบีเอว่าเป็นชาวผิวดำแอฟริกัน-อเมริกันที่มีส่วนสูงค่อนข้างมาก ในกรณีนี้การเหมารวมถือว่าไม่ทำให้คาดการณ์ผิดพลาด

อย่างไรก็ตาม ความลำเอียงสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อความคล้ายคลึงกันกับภาพเหมารวมนั้นไม่ไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีการทดลองหนึ่ง เริ่มต้นด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหญิงสาวนามสมมติว่า ลินดา เธอมีอายุ 31 ปี โสด เป็นคนตรงไปตรงมา และเฉลียวฉลาด เธอจบการศึกษาวิชาเอกปรัชญา ตอนเป็นนักศึกษาเธอเข้าร่วมการเรียกร้องประเด็นการแบ่งแยกและความไม่เป็นธรรมในสังคม รวมถึงร่วมประท้วงต่อต้านการใช้นิวเคลียร์ จากข้อมูลดังกล่าว ผู้เข้าร่วมการทดลองถูกถามให้เรียงลำดับอาชีพที่เป็นไปได้มากที่สุดของลินดา คำตอบสำคัญที่ได้มาคือ ลินดาน่าจะเป็นพนักงานธนาคารกับเป็นพนักงานธนาคารที่เอาใจใส่เรื่องสิทธิสตรี โดยคนส่วนใหญ่คิดว่าลินดาน่าจะเป็นอย่างหลังมากกว่า หากเราพิจารณาดีๆ จะพบว่า คำตอบนี้มีความหลงผิดหรือเข้าใจผิดในเชิงหลักเหตุผล เพราะพนักงานธนาคารที่เอาใจใส่เรื่องสิทธิสตรีทุกคนก็เป็นพนักงานธนาคาร และไม่มีอาชีพที่ชื่อ “พนักงานธนาคารที่เอาใจใส่เรื่องสิทธิสตรี”

ความเข้าใจผิดจากการตัดสินใจโดยตัวแทนของข้อมูลสามารถทำให้เกิดผลร้ายแรงต่อชีวิตคนได้ เช่น หากเราเล่นพนันโดยการทายหัวก้อย อาจเป็นไปได้ว่า 3 ครั้งแรกเหรียญจะออกหัวทั้งหมด ทำให้คนที่เล่นเข้าใจผิดได้ว่า การโยนเหรียญไม่ใช่เหตุการณ์แบบสุ่มและโอกาสการออกหัวมีมากกว่าก้อย ทั้งๆ ที่หากเราโยนเหรียญไปเรื่อยๆ หลายๆ ครั้ง จำนวนการออกหัวและก้อยก็จะเกือบเท่ากัน การหลงผิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ผลของเหตุการณ์สุ่ม โดยเฉพาะการคิดว่าตัวเอง “มือขึ้น” ทำให้นักพนันหลายคนหมดตัว เพราะเมื่อเล่นจำนวนครั้งมากขึ้นความน่าจะเป็นที่จะเล่นชนะเจ้ามีน้อยมีน้อย แม้แต่ในแวดวงกีฬา เราก็สามารถพบความหลงผิดเรื่องมือขึ้นได้ เช่น คนจะคิดว่านักบาสเก็ตบอลที่เพิ่งทำแต้มติดต่อกันจะมีโอกาสทำแต้มเพิ่มได้มากกว่าผู้เล่นคนอื่นในทีม ดังนั้น ผู้เล่นในทีมอาจส่งบอลให้เขามากขึ้น ทั้งๆ ที่โอกาสทำแต้มในทางสถิติที่เขาจะทำแต้มเพิ่มขึ้นได้นั้น มีน้อยกว่าหรือไม่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นก่อนที่เขาจะทำแต้มติดต่อกัน เช่น จากการทดลองหนึ่งพบว่า นักบาสเก็ตบอลที่เพิ่งทำแต้มได้ 3 ลูกติดต่อกัน (มือขึ้น) มีโอกาสที่จะทำแต้มเพิ่มหลังจากนั้นแค่ร้อยละ 55.2 น้อยกว่าก่อนการมือขึ้นที่โอกาสการทำแต้มเพิ่มได้มีถึงร้อยละ 80.5 เป็นต้น

การหลงผิดว่าเหตุการณ์เล็กๆ ที่เกิดขึ้นมีลักษณะเฉพาะที่เฉพาะกลุ่มอาจนำไปสู่การตื่นตระหนกได้ เช่น หากย่านที่อยู่อาศัยหนึ่งถูกสำรวจพบว่าสัดส่วนคนเป็นโรคมะเร็งเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด เช่นเพิ่มเป็น 10 คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 500 คน ผู้คนอาจเกิดการตื่นตูมหลงผิดคิดว่า

เหตุการณ์นั้นรุนแรงมากหรือมีลักษณะเฉพาะพื้นที่ อาจนำไปสู่การเรียกร้องให้รัฐบาลมีการตรวจสอบหรือสอบสวนหาสาเหตุในย่านนั้นหรือย่านใกล้เคียงด้วย ซึ่งหลายครั้งการใช้ทรัพยากรไปในการตรวจสอบเพราะการตื่นตูมนี้มีไม่น้อย ทั้งๆ ที่การที่คนในจังหวัดหนึ่งที่มีประชากรสัก 5 ล้านคน จะมีคนที่เป็นโรคมะเร็งอยู่อาศัยในย่านเดียวกันมากกว่าย่านอื่นนั้นมีความเป็นไปได้โดยบังเอิญ การใช้ทรัพยากรเพื่อตรวจสอบความเข้าใจผิดเหล่านี้ ทำให้รัฐบาลเสียโอกาสการนำทรัพยากรไปใช้พัฒนาในด้านอื่นๆ

2) การกลัวการสูญเสีย (Loss Aversion)

คนทั่วไปกลัวการสูญเสีย กล่าวอย่างหยาบๆ แล้ว เมื่อเราสูญเสียสิ่งหนึ่ง คนเรารู้สึกแยกแยะว่าความสุขของการได้สิ่งนั้นมาถึงสองเท่า จากการทดลองกับนักศึกษาในกลุ่มหนึ่ง โดยแบ่งเป็นกลุ่มแรกซึ่งจะได้รับแก้วกาแฟ อีกกลุ่มหนึ่งไม่ได้ หลังจากนั้นสอบถามกลุ่มแรกว่ายินดีจะขายแก้วนั้นในราคาเท่าไร ส่วนกลุ่มหลังถูกถามว่ายินดีจะซื้อแก้วกาแฟด้วยเงินเท่าไร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับแจกแก้วกาแฟตอบว่ายินดีขายที่ราคาสูงกว่าราคาที่ถูกเสนอโดยกลุ่มที่ไม่ได้รับแจกถึงสองเท่า ในแง่นี้ คนเราไม่ได้ให้ค่าอรรถประโยชน์ที่แน่นอนกับสิ่งต่างๆ เราจะรู้สึกแยกลงเมื่อเราสูญเสียมากกว่าความสุขตอนที่ได้มา

การกลัวการสูญเสียทำให้คนเรามีแนวโน้มที่มี *การยึดติดกับทางเลือกหรือสถานะเดิม (status quo bias)* ซึ่งอาจเป็นผลให้คนเราไม่เลือกทำในสิ่งที่แท้จริงแล้วเป็นประโยชน์กับตัวเองหรือสังคม

การกลัวการสูญเสียไม่ใช่สาเหตุเดียวที่ทำให้คนยึดติดกับทางเลือกหรือสถานะเดิม เหตุผลในทางจิตวิทยาอาจมีอย่างหลากหลาย เช่น การขาดความตั้งใจ อย่างไรก็ตาม กล่าวโดยสรุปแล้ว คนเรามักจะมีพฤติกรรมที่ยึดติดกับทางเลือกหรือสถานะปัจจุบัน ที่แยกก็คือ หลายครั้งเรายึดติดกับทางเลือกเดิมที่ไม่ได้เป็นทางเลือกที่ดีหรือเป็นทางเลือกที่สร้างปัญหาให้กับเราได้ ตัวอย่างเช่น มิงานศึกษาในช่วงทศวรรษ 1980 พบว่า เมื่อกลุ่มศาสตราจารย์ในมหาวิทยาลัยได้เลือกแผนการออมสำหรับชีวิตหลังเกษียณแล้ว อัตราการเปลี่ยนแปลงของการจัดสรรสินทรัพย์มีค่ากลางเท่ากับศูนย์ นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากไม่มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเลยในการจัดสรรสินทรัพย์ในแผนการออม เราอาจพบเห็นตัวอย่างต่างๆ ไปได้เช่นกัน เช่น นักเรียนนักศึกษา มักจะนั่งตำแหน่งเดิมเสมอแม้จะเรียนห้องที่ต่างกัน

การที่คนมีความลำเอียงต่อสถานะเดิมสามารถถูกใช้หาประโยชน์ในทางธุรกิจได้ เช่น เราอาจได้รับโปรโมชั่นจากบัตรเครดิตที่สามารถสมัครสมาชิกนิตยสารแล้วใช้บริการฟรี 3 เดือน เมื่อเราสมัครไปแล้วแนวโน้มที่เราจะยกเลิกนิตยสารนั้น มีน้อย ยิ่งไปกว่านั้น กระบวนการยกเลิกหลายครั้งถูกทำให้ยุ่งยากจน

เราไม่อยากทำ เช่น ต้องโทรศัพท์ไปที่โอเปอเรเตอร์เพื่อยกเลิก สุดท้ายเราจึงจ่ายค่ามัดยาสที่เราไม่ค่อยได้อ่านทุกเดือน การที่เราทำเช่นนี้ ส่วนหนึ่งก็เพราะเราการขาดความตั้งใจใส่ใจ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เรายึดติดกับทางเลือกเดิมๆ อาจเรียกว่า “ทัศนคติแบบช่างมัน” พอการยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลงทำได้ยุ่งยาก เราก็คิดว่าช่างมัน ในแง่นี้ สถานะเดิมที่เป็นทางเลือกที่แยกว่าทางเลือกอื่นยังคงถูกปฏิบัติอยู่ต่อไป เช่น การกินอาหารหวานและไขมันสูงเพราะหาทานไม่ยุ่งยาก การไม่ตรวจสุขภาพประจำปี การไม่ยกเลิกโปรโมชั่นโทรศัพท์มือถือเดิมที่แพงกว่าโปรโมชั่นใหม่ การไม่เพิ่มเงินออมเมื่อมีรายได้มากขึ้น เป็นต้น ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ความยุ่งยากที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเลือก อาจเรียกว่าการมีต้นทุนทางธุรกรรม (transaction cost) การอำพรางต้นทุนธุรกรรมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางเลือก เป็นสิ่งที่ถูกใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ ดังเช่นตัวอย่างเรื่องบัตรเครดิตที่กล่าวมาข้างต้น

ในบางกิจกรรมที่ต้องมีการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ทางเลือกมาตรฐาน (default option) จะได้รับการเลือกมากเพราะความลำเอียงต่อสถานะเดิม เช่น การลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ที่คนทั่วไปมักเลือกแบบ standard แทน custom การเลือกสั่งเมนูแนะนำแทนการพิจารณาเมนูทั้งหมด เป็นต้น การที่คนมีแนวโน้มเลือกทางเลือกมาตรฐานนี้ สามารถถูกใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายได้ เช่น การที่กำหนดให้มีการออมเข้าโครงการประกันสังคมแบบหักเงินเดือนอัตโนมัติเพื่อลดปัญหาการไม่เก็บออมของประชาชน การเพิ่มเมนูสุขภาพเข้าไปในเมนูแนะนำ การกำหนดให้รถจักรยานยนต์เปิดไฟหน้าอัตโนมัติ เป็นต้น ในการศึกษาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจำนวนมาก จะเป็นการหาทางเลือกมาตรฐานที่ดีที่สุด เพื่อให้สวัสดิการส่วนบุคคลหรือของสังคมมีมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

3) การมองโลกในแง่ดีและการมีความมั่นใจมากเกินไป (Optimism and Overconfidence)

คนเรามักจะมองโลกในแง่ดีและมีความมั่นใจในตัวเองมากเกินไป โดยเฉพาะในเรื่องความสามารถ ความสำเร็จในอนาคต หรือความเสี่ยงที่ตัวเองจะพบกับเหตุการณ์เลวร้าย ตัวอย่างเช่น มีการสำรวจความเห็นนักศึกษา MBA ว่าเกรดของตัวเองนั้นจะอยู่ในช่วงร้อยละใดของชั้นเรียน ผลปรากฏว่า มีนักเรียนน้อยกว่าร้อยละ 5 ที่บอกว่าตัวเองจะได้ต่ำกว่าค่ากลาง (median) และมากกว่าครึ่งชั้นเรียนบอกว่าตัวเองจะได้เกรดอยู่ในกลุ่มผู้ได้เกรดสูงสุดร้อยละ 20 แรก มีการสำรวจผู้ขับขีรถยนต์พบว่าร้อยละ 90 บอกว่าตัวเองขับรถดีกว่าค่าเฉลี่ย มีการสำรวจพบว่าร้อยละ 94 ของศาสตราจารย์ในมหาวิทยาลัยยักษ์ใหญ่คิดว่าตัวเองมีผลงานดีกว่าผลงานเฉลี่ยของศาสตราจารย์ทั้งหมด

ยิ่งไปกว่านั้น คนเรายังมองโลกในแง่ดีและมีความมั่นใจในตัวเองมากเกินไปแม้ว่าความเป็นจริงที่รับรู้ได้จะสวนทางกัน เช่น ข้อมูลทั่วไปในสหรัฐอเมริกาพบว่ากว่าร้อยละ 50 ของคู่แต่งงานจะจบลงที่การหย่าร้าง แต่เกือบทั้งหมดของคู่รักหลังแต่งงานคิดว่าความน่าจะเป็นที่คู่ของตัวเองจะหย่าร้างกันนั้นแทบไม่มี แม้แต่คนที่แต่งงานครั้งที่สองก็มองคล้ายกัน การสำรวจผู้ประกอบการที่เพิ่งตั้งธุรกิจพบว่าโดยส่วนใหญ่เห็นว่าธุรกิจประเภทที่ตนเองทำอยู่มีโอกาสสำเร็จร้อยละ 50 แต่กลับตอบว่าความเป็นไปได้ที่บริษัทของตัวเองจะประสบความสำเร็จคือร้อยละ 90

การมองโลกในแง่ดีและมีความมั่นใจในตัวเองมากเกินไปนำไปสู่การมีพฤติกรรมเสี่ยงและไม่เตรียมพร้อมป้องกัน นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ไม่คิดว่าตัวเองจะตกงานต่างๆ ที่อัตราการว่างงานสูง คนทั่วไปคิดว่าตัวเองมีโอกาสน้อยที่จะเกิดภาวะหัวใจวาย เป็นโรคมะเร็ง หย่าร้าง ดิตเหล้า เกิดอุบัติเหตุ ผู้สูบบุหรี่บอกว่าตัวเองมีโอกาสที่จะถูกวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็งปอดและเป็นโรคหัวใจน้อยกว่าผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงสามารถได้รับประโยชน์จากการกระตุ้นเตือนถึงเหตุพิษภัย ความรุนแรง และโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์เลวร้ายดังกล่าว เพื่อให้พวกเขากระตือรือร้นที่จะใช้วิธีป้องกันมากกว่าการแก้ที่ปลายเหตุมากขึ้น

4) สภาวะของจิตใจ (State of Mind)

พฤติกรรมจำนวนไม่น้อยของคนเราเป็นประเภทคิดอย่างทำอย่าง กล่าวคือ เรามักจะบอกตัวเองหรือแม้แต่คนอื่นว่า เราจะออกกำลังกายให้สม่ำเสมอ กินอาหารให้เพียงพอไม่มากเกินไป ลดอาหารหวานมัน นอนหลับให้เพียงพอ ไม่นอกใจคู่ครอง ใช้ถุงยางอนามัยทุกครั้งที่มีเพศสัมพันธ์ เก็บออมเงินทุกเดือน แต่เมื่อถึงเวลาที่ต้องทำสิ่งเหล่านี้จริงๆ เรากลับเพิกเฉยหรือผัดวันประกันพรุ่ง (procrastination) นั่นคือ เรามีปัญหาในการควบคุมตัวเอง (self-control) โดยเฉพาะเวลาที่จิตใจของเราตกอยู่ในอำนาจของสิ่งเร้าหรือสิ่งยั่วยวน (temptation)

การที่เราคิดอย่างทำอย่างแสดงถึงการไม่มีความคงเส้นคงวาในเชิงพฤติกรรม (inconsistency) ในสภาวะของจิตใจที่ “เย็น (cold)” เราสามารถใช้ระบบไต่ตรองและบอกได้ว่าเราจะทำสิ่งที่ควรทำมากมายในอนาคต แต่เมื่อจิตใจถูกสิ่งเร้ายั่วยวนหรืออยู่ในสภาวะ “ร้อน (hot)” พฤติกรรมจริงที่เกิดขึ้นกลับสวนทางกัน พูดอีกอย่างก็คือ ในสภาวะเย็น เรามีจิตใจของนักวางแผน (planner) ที่ไตร่ตรองตัดสินใจอย่างรอบคอบ แต่ในสภาวะจิตใจที่ร้อน เราจะมีลักษณะนักปฏิบัติ (doer) ที่กระทำการตอบสนองต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างรวดเร็วไม่ยึดติดกับหลักการ ตัวอย่างของสภาวะร้อน-เย็น ก็เช่น นาย ก เป็นคนอ้วน เวลานาย ก ไม่หิว (อยู่ในสภาวะเย็น) เขาจะบอกเสมอว่าจะกินอาหารแต่

เพียงพอดี แต่เมื่อนาย ก หิว (อยู่ในสภาวะร้อน) เขากลับทานอาหารเกินกว่าที่ควรจะมีกินเสมอ ในแง่นี้ เราสามารถพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ช่วยย่นได้โดยดูว่า เราบริโภคมากขึ้นในสภาวะร้อนมากกว่าในสภาวะเย็นหรือไม่

การที่จิตใจอยู่ในสภาวะร้อนจนไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ สามารถนำพาหายนะหรือปัญหาต่างๆ มาสู่ตัวเราได้ เพราะเรามีแนวโน้มที่จะเลือกอย่างไม่ใส่ใจหรือไร้สติ (mindless choosing) เช่น มีการทดลองของ Brian Wansink และคณะ โดยการแจกข้าวโพดคั่วฟรีแก่ผู้เข้าชมภาพยนตร์ แต่ข้าวโพดที่แจกนั้นเป็นข้าวโพดเหลือค้างจาก 5 วันที่แล้ว ผลการทดลองพบว่า กว่าครึ่งของผู้ชมหยิบถังใหญ่ไปรับประทานและโดยเฉลี่ยพวกเขา กินมากกว่าคนที่หยิบถังเล็กกว่าถึงร้อยละ 53 แม้ว่าพวกเขาจะบอกในภายหลังว่าไม่ได้ชอบข้าวโพดคั่วที่นั่นเลยก็ตาม อีกการทดลองหนึ่งของ Brian Wansink ก็ได้ผลคล้ายกัน เขาให้ผู้ถูกทดลองกินชุปโดยที่พวกเขาถูกแจ้งว่าจะกินเท่าไรก็ได้ แต่ถ้วยชุปของการทดลองนี้ถูกเจาะรูเพื่อให้ถ้วยชุปถูกเติมเต็มอยู่เสมอโดยที่ผู้ทานไม่ทราบ ผลปรากฏว่า ผู้ถูกทดลองจำนวนมากกินไปเรื่อยๆ โดยไม่ใส่ใจว่าตัวเองกินไปเท่าไรแล้ว ในแง่นี้ การกินอาหารแสดงถึงโอกาสที่จะเกิดการเลือกอย่างไร้สติได้สูง เรียกได้ว่าเอาอะไรมาวางตรงหน้าก็กินโดยไม่สนใจว่ามันจะอร่อยหรือไม่ อีกทั้งหากภาชนะบรรจุมีขนาดใหญ่ก็จะจูงใจให้เรา กินมากขึ้นโดยไม่รู้ตัวด้วย ดังนั้น ในเชิงนโยบาย เราจึงควรพยายามหลีกเลี่ยงมิให้บุคคลต้องตัดสินใจในสภาวะร้อนหรือกำลังถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า

2.2.3 สถาบัน (institution)

สถาบัน ประกอบด้วยองค์กร (organization) และกติกาการเล่นเกมส์ (rules of the game)⁸ ซึ่งหมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ บรรทัดฐาน วัฒนธรรม หรือประเพณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องยึดถือร่วมกัน ในแง่นี้ สถาบันจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลกับสถาบันในทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ บรรทัดฐานของตลาด (market norms) และบรรทัดฐานของสังคม (social norms) โดยประเภทแรกเน้นความสัมพันธ์ทางการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ส่วนประเภทหลังเน้นความสัมพันธ์ที่ยึดโยงด้วยคุณค่าทางสังคม

บรรทัดฐานของตลาดกับบรรทัดฐานของสังคม (Market Norms and Social Norms)

⁸ ดู รังสรรค์ ธนพรพันธุ์. “Rules of the Game กับ การปฏิรูปธนาคารแห่งประเทศไทย”. นิตยสารผู้จัดการ กุณาพันธ์ 2543

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์เราดำรงชีวิตอยู่ในโลก 2 แบบ หนึ่งคือโลกที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนใช้บรรทัดฐานแบบตลาด ส่วนอีกโลกหนึ่งความสัมพันธ์กลับถูกกำกับโดยบรรทัดฐานของสังคม โดยตามบรรทัดฐานของตลาด ปฏิสัมพันธ์ของคนจะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (exchange) ที่ชัดเจน เช่น ชั่วโมงแรงงานกับค่าจ้าง สินค้ากับราคาสินค้า ห้องเช่ากับค่าเช่า ต้นทุนและผลประโยชน์ นั่นคือความสัมพันธ์มีลักษณะพึ่งพาตนเอง เป็นเรื่องผลประโยชน์ส่วนบุคคล และตรงไปตรงมา พุดง่าย ๆ ก็คือ เราจะได้ในสิ่งที่เราจ่ายไป ส่วนตามบรรทัดฐานของสังคม ปฏิสัมพันธ์ของคนเป็นไปในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน มักจะไม่มี การแลกเปลี่ยนทันที หรือหลายครั้งเราอาจไม่สนใจว่าจะได้อะไรตอบแทนเลยก็ได้ เช่น การช่วยเพื่อนบ้านขนของ การช่วยคนแก่ข้ามถนน การช่วยเหลือคนแปลกหน้าที่ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น ความสัมพันธ์แบบนี้ตอบสนองต่อด้านที่เป็นลัทธิสังคมของมนุษย์ซึ่งต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชน สิ่งเหล่านี้สร้างความรู้สึกทั้งอบอุ่นและทั้งคลุมเครือ

ปัญหาในเชิงพฤติกรรมของคนส่วนหนึ่งเกิดเพราะการผสมปนเปของบรรทัดฐานของตลาดและบรรทัดฐานของสังคม โดยเฉพาะเวลาเรื่องที่เราควรใช้บรรทัดฐานของสังคมแต่กลับตัดสินใจโดยใช้บรรทัดฐานของตลาด เช่น หากชายหนุ่มถูกเชิญไปงานรวมญาติของแฟนสาว ในงานเต็มไปด้วยอาหารเครื่องดื่มชั้นดีมากมาย ในตอนท้ายของงานด้วยความสำนึกในสิ่งที่ได้รับ ชายหนุ่มสอบถามเจ้าภาพว่า “สำหรับงานวันนี้ คิดเป็นเงินเท่าไรที่ผมควรจะจ่าย” แทนที่จะได้รับรอยยิ้มอันเป็นมิตร ชายหนุ่มคงต้องรีบออกจากงานและไม่ได้ถูกเชิญอีกเลย ที่เป็นเช่นนี้เพราะการหลงไปใช้บรรทัดฐานของตลาดในสถานการณ์ที่ต้องใช้บรรทัดฐานทางสังคม

การแลกเปลี่ยนโดยใช้บรรทัดฐานทางสังคมหลายครั้งอาจให้ผลดีกว่าการใช้ความสัมพันธ์แบบตลาด เช่น จากการทดลองของ Dan Ariely และ James Heyman ที่ให้ผู้ถูกทดลองลากวงกลมไปหารูปสี่เหลี่ยมตามที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์โดยทำซ้ำให้ได้มากที่สุด ผู้ถูกทดลองถูกแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะผลตอบแทน กลุ่มแรกได้เงินค่าตอบแทน 5 ดอลลาร์ กลุ่มที่สองได้ผลตอบแทนน้อยกว่ากลุ่มแรกมากคือ 50 และ 10 เซ็นต์ และกลุ่มที่สามไม่มีค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แต่ขอช่วยให้มาร่วมการทดลอง ตามหลักการแล้ว กลุ่มที่ 1 และ 2 เป็นการใช้บรรทัดฐานของตลาด ส่วนกลุ่มที่ 3 เป็นการใช้บรรทัดฐานทางสังคม ผลการทดลองพบว่า กลุ่มที่ไม่ได้ค่าตอบแทนลากวงกลมได้เฉลี่ยถึง 168 วง มากกว่ากลุ่มแรกที่ได้ค่าตอบแทน 5 ดอลลาร์เล็กน้อย และมากกว่ากลุ่มที่สองที่ได้ค่าตอบแทนต่ำอย่างมาก การทดลองนี้ในแง่หนึ่งชี้ให้เห็นว่า การใช้แรงจูงใจทางสังคม เช่น การช่วยเหลือกัน การชมเชยและยอมรับ การทำความดี แทนที่จะใช้แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ อาจสามารถแก้ปัญหาหรือได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์มากกว่าได้ และที่สำคัญ หากบรรทัดฐานของตลาดถูกใช้ในปฏิสัมพันธ์ของคนเราแล้ว บรรทัด

ฐานของสังคมจะถูกผลักดันออกไป ดังเช่นกรณีชายหนุ่มที่ไม่ถูกสังคมอีกเลยหลังจากเสนอตัวที่จะจ่ายเงินตอบแทนให้กับเจ้าภาพงานรวมญาติ

อนึ่ง คนเรามักจะมีพฤติกรรมตามบรรทัดฐานของสังคม โดยเฉพาะหากเราไม่ทราบว่าจะควรจะทำตัดสินใจอย่างไร เรามักจะมองหาการตัดสินใจของคนอื่นๆ แล้วมีพฤติกรรมแห่ตามกัน (herding) เช่น หากเราไม่ทราบว่าจะควรจะไปกินอาหารร้านไหนในเมืองที่เราไปเที่ยว แต่เราเห็นร้านหนึ่งมีคนต่อแถวยาวเข้าคิวรอ เราจะคิดว่าร้านนี้ทำจะอร่อย แล้วจึงตัดสินใจต่อแถวด้วย พฤติกรรมแห่ตามกันหลายครั้งอาจเริ่มต้นจากพฤติกรรมของคนกลุ่มเล็กๆ เริ่มแรกคนเข้าคิวร้านอาหารดังกล่าวอาจมีเพียงไม่กี่คน แต่สามารถเปลี่ยนเป็นคิวยาวมากได้ที่ทุกคนเข้าคิวจำนวนมากไม่รู้ด้วยซ้ำว่ารสชาติอาหารร้านนี้เป็นอย่างไร การแห่ตามกันในทางลบก็สามารถพบเห็นได้เช่นเดียวกัน อาทิเช่นการจอดรถทับเส้นขาวแดง เพราะเห็นมีรถคันหน้าจอดทับเส้นอยู่ก่อนแล้ว 2-3 คัน การขับรถสวนเลนในชั่วโมงเร่งด่วน เพราะมีรถคันหน้าขับนำไปแล้ว การทิ้งขยะบนถังขยะที่ล้นจนและ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเรารู้ว่าคนมักจะมีพฤติกรรมแห่ตามกัน ดังนั้น ในเชิงนโยบาย หากเราสามารถทำให้เกิดกระแสของการมีพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์แล้ว จะทำให้เกิดการขยายตัวเลียนแบบในพฤติกรรมเหล่านั้นได้โดยไม่ต้องใช้ทรัพยากรในการรณรงค์มาก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในระยะหลังคือกิจกรรมการปั่นจักรยานและการวิ่ง ปัญหาที่สำคัญคือ จะทำให้พฤติกรรมแห่ตามกันกลายเป็นพฤติกรรมในระยะยาวของคนได้อย่างไร

2.3 การออกแบบนโยบายโดยการใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

จากที่กล่าวมาในส่วนที่สองนี้ พฤติกรรมการตัดสินใจของคนหลายครั้งไม่ได้ใช้กระบวนการคิดแบบไตร่ตรอง เรามักพึ่งพากฎเกณฑ์หยาบๆ หรือตัดสินใจตามความรู้สึกหรือความทรงจำที่คลุมเครือ อาจตัดสินใจแห่ตามกันโดยไม่ไตร่ตรอง และมักไม่สามารถควบคุมตัวเองได้หากอยู่ในภาวะที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ยังไม่นับว่ามีขีดจำกัดในการคิดและประมวลผลข้อมูลของแต่ละบุคคล ดังนั้น พฤติกรรมของคนจึงเต็มไปด้วยความลำเอียง ไม่รอบคอบ และอาจมีลักษณะตามอำเภอใจหรือเดาสุ่ม อันนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดขัดแย้งกับผลประโยชน์ของตัวเองรวมถึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจความลำเอียงหรือสาเหตุความผิดพลาดของการตัดสินใจที่ไร้เหตุผลเหล่านั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่เราจะได้ใช้นโยบายที่หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขสาเหตุที่ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดเหล่านั้น Thaler and Cass (2009) เสนอหลักการ “NUDGE” หรือการสะกิดใจหรือการกระตุ้นเตือน เพื่อที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ได้ โดยที่บุคคลยังคงมีเสรีภาพที่จะไม่ทำตามสิ่งที่นโยบายเสนอ เราอาจเรียกหลักการนี้ว่า สถาปัตยกรรมทางเลือก (choice architecture) ซึ่ง

ต่างกับการบังคับควบคุม (command and control) ที่บังคับให้ทำตามเท่านั้น โดยหลักการ NUDGE ประกอบด้วย 6 หลักการตามตัวอย่างของคำคือ

- 1) iNcentives: โครงสร้างสิ่งจูงใจ
- 2) Understand Mapping: การเข้าใจความสัมพันธ์ของทางเลือกกับสิ่งที่จะได้รับจากทางเลือกนั้น
- 3) Defaults: การกำหนดทางเลือกมาตรฐาน
- 4) Give feedback: ให้การตอบกลับ
- 5) Expect error: คาดหวังความผิดพลาด
- 6) Structure complex choices: การกำหนดโครงสร้างที่ซับซ้อนของทางเลือก

หลักการ NUDGE เริ่มต้นด้วยการพิจารณาปัญหาของสิ่งที่ต้องการแก้ไขว่าเป็นอย่างไร เกิดจากพฤติกรรมใดของคน จากนั้นจึงทำความเข้าใจโครงสร้างสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจนั้น แล้วตามด้วยการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกที่เป็นไปได้แต่ละทางเลือกกับผลที่จะเกิดขึ้นจากแต่ละทางเลือกนั้น ลำดับถัดมาคือการกำหนดทางเลือกมาตรฐานที่ผู้เลือกมักจะเลือกตามหรือเป็นทางเลือกที่ถูกใช้หากไม่มีการตัดสินใจ ถัดมาคือการให้การตอบกลับหรือสะท้อนกลับต่อการเลือกที่ดีหรือเป็นที่พึงประสงค์แล้วหรือยัง เพื่อกระตุ้นเตือนให้เกิดความรอบคอบหรือเกิดกำลังใจหากเลือกดีแล้ว ถัดไปคือการคาดหวังความผิดพลาด ทั้งในเชิงของการเลือกของบุคคลเอง โครงสร้างสิ่งจูงใจทางเลือกมาตรฐาน และการให้ผลตอบกลับ และสุดท้ายคือการนำบทเรียนจากความผิดพลาดต่างๆที่ได้ มากำหนดโครงสร้างทางเลือกที่อาจมีความซับซ้อน แต่นำไปสู่ผลของการเลือกที่พึงประสงค์คือเป็นประโยชน์ต่อผู้เลือกในระยะยาวได้ ข้อสังเกตที่สำคัญสำหรับการ nudge ก็คือ หลายครั้งเป็นการกำหนดโครงสร้างสิ่งจูงใจ ทางเลือกมาตรฐาน ลำดับเวลาในการตัดสินใจ (timing) รวมถึงการจัดฉากทั้งในแง่ของโครงสร้างสิ่งจูงใจ ทางเลือก และการจัดฉากในเชิงการมองเห็น (visual framing) เพื่อให้ผู้ตัดสินใจมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยไม่รู้ตัวว่ากำลังถูก nudge อยู่

หากหลักการ nudge ที่กล่าวถึงดังกล่าวมีความซับซ้อนเกินไป เราสามารถใช้กรอบแนวคิดในภาพที่ 2 ในการพิจารณาได้เช่นเดียวกัน โดยการออกแบบนโยบายเริ่มต้นด้วยการพิจารณาปัญหาของสิ่งที่ต้องการแก้ไขว่าเป็นอย่างไร เกิดจากพฤติกรรมใดของคน จากนั้นจึงทำการออกแบบมาตรการว่าต้องการแก้ปัญหาด้วยการใช้การรับรู้ หรือการแก้ไขปัญหาคความพึงพอใจที่มีความลำเอียง หรือเปลี่ยนแปลงปัจจัยเชิงสถาบัน หรือเป็นมาตรการผสมผสาน จากนั้นจึงทำการทดลอง (experiment) เพื่อดูผลของมาตรการ แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการด้วยเทคนิคที่เหมาะสมต่อไป เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (cost-benefit analysis: CBA) ของนโยบาย โดยการวัดประโยชน์

และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ทั้งหมดเปรียบเทียบกัน แล้วดูว่านโยบายหรือวิธีการใดน่าจะให้ประโยชน์
สุทธิมากที่สุด

อนึ่ง ความที่แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมีลักษณะแปรผันตามบริบท สถานการณ์ รวมถึง
ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ การประยุกต์ใช้แนวคิดจึงมีความหลากหลายมาก ทำให้การ
ประยุกต์ใช้ในที่หนึ่งที่ประสบความสำเร็จ อาจไม่มีผลต่ออีกพื้นที่หนึ่งก็ได้ นอกจากนี้ การทำการทดลอง
ใช้มาตรการที่ออกแบบมาอาจไม่สามารถกระทำได้ตลอดเวลา หลายกรณีอาจไม่สามารถทดลองติดตาม
ดูจนสูญเสียชีวิตพยากรณ์มากเกินไปได้ ในความเป็นจริง มีมาตรการที่พยายามแก้ไขพฤติกรรมคน
ประสบความสำเร็จเป็นจำนวนไม่น้อย ดังนั้น การออกแบบนโยบายจึงควรมุ่งออกแบบนโยบายที่มี
ต้นทุนต่ำหรือเป็นมาตรการเสริมโดยอาจไม่ได้ไปทดแทนมาตรการแรงจูงใจตามปกติ

ในส่วนถัดไป จะเป็นการยกตัวอย่างการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับนโยบาย
หรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับเมือง โดยจะขอละไว้ซึ่งตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จ การวิเคราะห์ความ
คุ้มค่าของนโยบายในเชิงลึก รวมถึงการศึกษาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมที่เน้นพฤติกรรมเชิงกลยุทธ์

3. ตัวอย่างการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับนโยบายของเมือง

เมืองหนึ่ง ๆ มีหน้าที่หลักในการจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจทางการเมืองและการคลังที่ตนเองมีให้กับประชาชนในเมือง เช่น การคมนาคมและการจราจร การจัดการขยะ พลังงาน บริการสวนสาธารณะและห้องน้ำสาธารณะ บริการสาธารณสุข บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนี้ เมืองอาจจำเป็นต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมาย การแทรกแซงต่าง ๆ หรือมีมาตรการสร้างแรงจูงใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเมืองด้วย เช่น การละเมิดกฎจราจร การทิ้งขยะเรี่ยราดและไม่แยกขยะ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างไม่ประหยัด การไม่รักษาสุขภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากพฤติกรรมของคนซึ่งส่งผลเป็นภาระทางทรัพยากรของเมืองที่ต้องแก้ไข และหากนิยามนโยบายของเมืองโดยกว้างว่าเป็นนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและแก้ไขปัญหาของทรัพยากรหรือบริการสาธารณะของเมือง นโยบายของเมืองกับพฤติกรรมของคนจึงมีความเกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง

ในส่วนนี้จะเป็นการแสดงตัวอย่างการประยุกต์ใช้เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาของเมือง นั่นคือ การใช้นโยบายหรือโครงการที่แก้ไขพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์โดยการสะกิดใจ (nudge) โดยตัวอย่างจะเริ่มจากการสะกิดใจแบบง่าย ๆ ต้นทุนต่ำตั้งในตัวอย่างที่หนึ่งและสามไปจนถึงตัวอย่างที่ซับซ้อนขึ้นในตัวอย่างที่สอง

ตัวอย่างที่หนึ่ง: การแก้ปัญหาความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ

กรณีโถปัสสาวะในสนามบิน Schiphol ณ กรุงอัมสเตอร์ดัม

ปัญหาของโถปัสสาวะของห้องน้ำชายที่สำคัญคือปัสสาวะเลอะออกนอกโถ พฤติกรรมดังกล่าวแสดงถึงการไม่ใส่ใจหรือไม่มีความตั้งใจขณะปัสสาวะ ดังนั้น เพื่อเพิ่มความตั้งใจ สนามบิน Schiphol ในกรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ จึงมีการพิมพ์ลายแมลงวันบ้าน (housefly) ลงไปในโถปัสสาวะ (ดังภาพที่ 4) เพื่อให้ผู้ใช้มีความตั้งใจหรือเกิด “การเล็ง” ขณะกำลังปัสสาวะ ผลปรากฏว่าสามารถลดการเลอะออกนอกโถไปได้ถึงร้อยละ 80



ที่มา: orgchanger.com

ภาพที่ 4 โถปัสสาวะที่สนามบิน Schiphol ในกรุง Amsterdam

การพิมพ์ลายแมลงวันบ้านในโถปัสสาวะนี้ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเล็งเป้า เพราะเมื่อเห็นแมลงวันคนจำนวนมากมักต้องการปัด ตบ หรือกำจัด นั่นคือการ mapping ของแมลงวันกับการกำจัด (ด้วยการปัสสาวะ) แม้ว่าผู้ใช้จะทราบว่าจะไม่ใช้แมลงวันจริงเมื่อปัสสาวะรดแมลงวันในโถแล้ว การยึดติดกับสิ่งที่เลือก (การปัสสาวะเล็งไปที่แมลงวัน) ทำให้ผู้ใช้ยังคงปัสสาวะในโถไม่เลอะออกนอกโถไปจนเสร็จ แสดงถึงการ nudge แบบง่าย ๆ อย่างได้ผล หากพิจารณาโดยใช้กรอบแนวคิดในภาพที่ 2 อาจกล่าวได้ว่า การพิมพ์ลายแมลงวันบ้าน (housefly) เน้นไปที่การรับรู้ (perception) ผ่านการมองเห็น และลดการกระทำแบบไม่ใส่ใจลง

หากต้องการวิเคราะห์หาค่าความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็นต้นทุนสำหรับการพิมพ์ลายลงในโถปัสสาวะ และผลประโยชน์ของโครงการคือมูลค่าที่สามารถประหยัดได้จากการลดจำนวนคนและเวลาในการทำความสะอาด แล้วอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของนโยบายอื่น เช่น การทำป้ายณรงค์ เป็นต้น

ตัวอย่างที่สอง: การลดอุบัติเหตุจากการขับรถเร็วเกินกฎหมายกำหนด

กรณีการทำสับนถนนเพื่อลดความเร็วในการขับขี่บน Lake Shore Drive ในเมืองชิคาโก สหรัฐอเมริกา

Lake Shore Drive เป็นถนนเลียบชายฝั่งทะเลสาบมิชิแกนซึ่งอยู่ทางตะวันออกของเมืองชิคาโก มีความยาวประมาณ 15.8 ไมล์หรือประมาณ 25.5 กม. เชื่อมต่อเส้นทาง Marquette Drive และ Jeffery Drive ที่อยู่ทางใต้ของ Lake Shore Drive กับ Hollywood Avenue ที่อยู่ทางเหนือ เป็นเส้นทางที่มีความสวยงามของการขับรถชมวิวทิวทัศน์ของเมืองและทะเลสาบ

อย่างไรก็ตาม เส้นทางนี้มีโค้งอันตรายรูปตัว S หลายโค้งติดต่อกัน ผู้ขับขี่หลายคนไม่ทันระวัง เรื่องการขับรถเกินความเร็วที่กำหนดจนต้องแหกโค้งอยู่เป็นประจำ เมืองชิคาโกจึงต้องการลดความเร็วในการขับรถในเส้นทางดังกล่าวลง วิธีแก้ปัญหาคือ ในช่วงก่อนเข้าโค้งอันตราย ผู้ขับขี่จะได้เห็น สัญลักษณ์ของการจำกัดความเร็ว แล้วตามด้วยเส้นทึบสีขาวทาบตามแนวขวางถนนซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อส่งสัญญาณทางการมองเห็น ลักษณะการทำเส้นทึบขาวมีลักษณะพิเศษคือ โดยเริ่มต้น เส้นทึบขาว จะถูกทำให้ห่างเท่าๆ กัน แต่เมื่ออยู่ในช่วงโค้งที่อันตราย เส้นทึบขาวจะถูกเว้นให้เข้าใกล้กันมากขึ้น (ดูภาพที่ 5) การทำเช่นนี้ทำให้ผู้ขับขี่รู้สึกว่าเขาขับรถเร็วเกินไปแล้ว สัญชาตญาณของผู้ขับขี่ก็จะลดความเร็วลงเอง

การแก้ปัญหาการขับรถเร็วด้วยการทำสับนถนนถูกใช้ที่เมืองฟิลาเดลเฟีย สหรัฐอเมริกา เช่นเดียวกัน ที่แตกต่างคือเป็นการทำสัแบบ 3 มิติที่ทำให้ผู้ขับขี่มองเห็นเป็นเนินชะลอความเร็ว (ดูภาพที่ 6) แล้วลดความเร็วในการขับขี่เองในที่สุด

หากต้องการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็น ต้นทุนสำหรับผลิตถังขยะที่ออกแบบตามแนวคิด และผลประโยชน์ของโครงการคือ มูลค่าขยะที่สามารถแยกได้ รวมถึงการประหยัดของต้นทุนในการคัดแยก โดยอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของ นโยบายอื่น เช่น การจ้างแรงงานเพื่อการแยกขยะโดยเฉพาะ เป็นต้น



ที่มา: Thaler and Cass (2009) (ภาพบนซ้าย) และ nudges.org (ภาพบนขวาและภาพล่าง)
 ภาพที่ 5 การทำสื่บนถนนเพื่อลดความเร็วในการขับขี่บน Lake Shore Drive เมืองชิคาโก



ที่มา: nytimes.com

ภาพที่ 6 การทำสี่เหลี่ยมแบบสามมิติบนถนนเส้นหนึ่งในเมืองฟิลาเดลเฟีย ซึ่งผู้ขับขี่จะมองเห็นคล้ายเนินชะลอความเร็ว (speed bumps)

ตัวอย่างการทำสี่เหลี่ยมเพื่อลดความเร็วนี้เป็นการใช้การตอบสนองของคนต่อสิ่งที่มองเห็น เราจะรู้สึกว่าการขับขี่เร็วเมื่อมองเห็นสิ่งที่อยู่ตรงหน้าผ่านไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การทำเส้นทึบขาวขวางถนนไว้แล้วเว้นระยะน้อยลงเมื่ออยู่ในช่วงโค้งอันตรายจึงเป็นวิธีการที่ชาญฉลาดในการสะกิดใจ (nudge) ให้ผู้ขับขี่ลดความเร็วลง ส่วนหนึ่งเพราะเขาถูกให้สัญญาณมาล่วงหน้าว่ามีการจำกัดความเร็วบนถนน ทำให้ผู้ขับขี่ติดกับข้อมูลว่าต้องระวังเรื่องความเร็ว ดังนั้น เมื่อไหร่ก็ตามที่รู้สึกว่าการขับขี่เร็วขึ้น เขาก็จะลดความเร็วลง การทำสี่เหลี่ยมและสัญลักษณ์ต่างๆ บนถนนเป็นชุดนี้ ยังแสดงถึงการออกแบบและการจัดฉากที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ขับขี่ที่ไม่สามารถควบคุมตัวเองให้ขับขี่ด้วยความเร็วที่เหมาะสมได้ หากพิจารณาโดยใช้กรอบแนวคิดในภาพที่ 2 อาจกล่าวได้ว่า การทำสี่เหลี่ยมนี้ เน้นไปที่การรับรู้ (perception) ผ่านการมองเห็น ซึ่งคนขับแปลสัญญาณไปในลักษณะต้องชะลอความเร็วลงโดยอัตโนมัติ เป็นการใช้ประโยชน์ต่อพฤติกรรมตอบสนองแบบอัตโนมัติของคน

ตัวอย่างที่ สาม: การเพิ่มการแยกขยะและการนำกลับมาใช้ใหม่

กรณีถังขยะเพื่อการรีไซเคิล (recycle bins)

ปัญหาขยะถือเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญของเมืองโดยเฉพาะในเชิงสิ่งแวดล้อม หนึ่งในแนวทางที่จะลดปริมาณขยะที่พบเห็นโดยทั่วไปคือการแยกขยะ โดยแยกขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่กับขยะที่

จะนำไปทำลายหรือฝังกลบ อย่างไรก็ตาม การทิ้งขยะแบบไม่แยกประเภทแม้จะมีถังขยะแบบแยกประเภทให้แล้ว ณ จุดทิ้ง ยังคงเป็นปัญหาอยู่เสมอในปัจจุบัน

การสร้างแรงจูงใจให้แยกทิ้งขยะตามประเภท ณ จุดทิ้ง จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาดังกล่าว ตัวอย่างเช่น ในมหาวิทยาลัย Pennsylvania (ภาพที่ 7) มีถังถังแยกประเภทพร้อมกับตัวอย่างขยะที่ทิ้งในแต่ละถังและข้อความบอกปลายทางของขยะที่ทิ้ง (นำไปใช้ใหม่ (recycle) หรือฝังกลบ (landfill)) การแสดงตัวอย่างขยะที่ทิ้งได้ในแต่ละถัง แสดงถึงการให้ข้อมูลที่ลดขั้นตอนการคิดให้ผู้ทิ้งขยะสามารถเข้าใจได้ง่ายว่าควรทิ้งถึงไหน การเขียนลงไปว่าฝังกลบ (landfill) พยายามให้เห็นถึงภาระการกำจัดขยะประเภทดังกล่าวที่จะตกกับสังคม รวมถึงช่องสำหรับทิ้งขยะทั่วไปที่เป็นวงกลมและดูเล็กทำให้ความน่าทิ้งลดลงด้วย เหล่านี้แสดงถึงการลดความซับซ้อนของการตัดสินใจ การใช้บรรทัดฐานของสังคม และการใช้การจูงใจเข้ามาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการแยกทิ้งขยะตามประเภท



ที่มา: nudges.org

ภาพที่ 7 ถังขยะ recycle ในมหาวิทยาลัย Pennsylvania

อีกตัวอย่างหนึ่งเป็นของเมืองออสติน รัฐเท็กซัส มีการทำให้ขนาดของถังขยะรีไซเคิลมีขนาดใหญ่กว่าโดยเปรียบเทียบ เพื่อให้ผู้ทิ้งเห็นความสำคัญของการแยกขยะรีไซเคิลให้มากขึ้น (ภาพที่ 8)

การทำเช่นนี้ใช้เรื่องของคนเราที่คนเรามากใช้เป็นหลักเกณฑ์หยาบๆ ในการดูว่าอะไรสำคัญหรือมีค่ามากกว่าอะไร มาทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะแยกขยะรีไซเคิลออกมา รวมถึงหากผนวกผลประโยชน์ทางการเงินที่จะจ่ายค่าเก็บขยะให้กับเมืองน้อยกว่าสำหรับขยะรีไซเคิลแล้ว การทำเช่นนี้ก็สามารถลดปัญหาขยะที่ต้องกำจัดลงได้

หากต้องการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการทำตามตัวอย่างนี้ ต้นทุนหลักของโครงการจะเป็นต้นทุนสำหรับผลิตถังขยะที่ออกแบบตามแนวคิด และผลประโยชน์ของโครงการคือ มูลค่าขยะที่สามารถแยกได้ รวมถึงการประหยัดของต้นทุนในการคัดแยก โดยอาจเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าของนโยบายอื่น เช่น การจ้างแรงงานเพื่อการแยกขยะโดยเฉพาะ เป็นต้น



ที่มา: nudges.org

ภาพที่ 8 ถังขยะ recycle (สีน้ำเงิน) กับถังขยะทั่วไป (สีเขียว) ที่เมืองฮอสติน รัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

4. บทส่งท้าย

วัตถุประสงค์ของงานศึกษาชิ้นนี้คือการทำความเข้าใจแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม โดยสังเขป รวมถึงศึกษาหลักการและตัวอย่างเบื้องต้นในการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวกับนโยบาย หรือมาตรการของเมืองซึ่งมักประสบปัญหาพฤติกรรมของคนที่ทำตามอำเภอใจ เต็มไปด้วยความลำเอียง ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ รวมถึงมีความเป็นสัตว์สังคมซึ่งเป็นพฤติกรรมปกติของมนุษย์ การตั้งข้อสมมติว่ามนุษย์เป็นสัตว์เศรษฐกิจและตัดสินใจอย่างรอบคอบถี่ถ้วนเสมอ โดยไม่ดูบริบทของการตัดสินใจ จะทำให้นโยบายที่มุ่งแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการเปลี่ยนแรงจูงใจทางการเงินหรือบทลงโทษต่างๆ โดยหวังว่าคนจะตอบสนองต่อแรงจูงใจเหล่านั้นประสบความล้มเหลว

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมซึ่งเน้นขยายการศึกษาไปสู่พฤติกรรมนอกข้อสมมติดังกล่าวนำเสนอแนวทางแก้ไขที่พิจารณาบริบทและสาเหตุของความล้มเหลวจากการตัดสินใจของคนจึงเป็นทางออกที่น่าสนใจ ได้มีการนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้หลายด้าน เช่น สิ่งแวดล้อม สุขภาพ การจราจร และการวางแผนการออม เป็นต้น ในบริบทของเมือง การประยุกต์ใช้เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจึงจำเป็นต้องเริ่มด้วยการเข้าใจปัญหาว่าสาเหตุใดทำให้การตัดสินใจของคนเมืองสร้างปัญหา พฤติกรรมไม่พึงประสงค์เหล่านั้นน่าจะสามารถแก้ด้วยวิธีการใด จากนั้นจึงทำการทดลองเพื่อดูแนวทางที่เหมาะสมและได้ผลที่สุด แล้วจึงปรับแต่งออกแบบนโยบายให้มีประสิทธิภาพก่อนนำไปใช้จริง รวมถึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปอย่างสม่ำเสมอ งานศึกษาในอนาคตจึงน่าสนใจที่จะเลือกหยิบปัญหาที่สำคัญของเมืองแล้วใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ศึกษาทดลองและเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพในเชิงลึกต่อไป โดยคำนึงถึงบริบทประเทศไทยและปัญหาของแต่ละเมืองด้วย

งานศึกษาชิ้นนี้มีข้อจำกัดสำคัญคือ มิได้พิจารณาพฤติกรรมในเชิงกลยุทธ์ของคน รวมไปถึงมิได้การศึกษาในเชิงลึกของตัวอย่างการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ทั้งในแง่ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าโดยเปรียบเทียบกับมาตรการการแก้ปัญหาตามปกติ นอกจากนี้ ยังมีได้ศึกษาถึงตัวอย่างในประเทศไทย ซึ่งขอบเขตการศึกษาที่มีได้ศึกษาเหล่านี้จะถูกนำไปศึกษาต่อไปในงานศึกษาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

Ariely, D. (2009). Predictably irrational : the hidden forces that shape our decisions.

New York, NY, Harper.

Diamond, P. A., H. Vartiainen and Yrjö Jahnssonin säätio. (2007). Behavioral economics and its applications. Princeton, N.J., Princeton University Press.

Kahneman, D. (2011). Thinking, fast and slow. New York, Farrar, Straus and Giroux.

Pindyck, R. S. and D. L. Rubinfeld (2009). Microeconomics. Upper Saddle River, N.J., Pearson/Prentice Hall.

Shafir, E. (2013). The behavioral foundations of public policy. Princeton, Princeton University Press.

Thaler, R. H. (2015). Misbehaving : the making of behavioral economics. New York, W.W. Norton & Company.

Thaler, R. H. and C. R. Sunstein (2008). Nudge : improving decisions about health, wealth, and happiness. New Haven, Yale University Press.

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2529). ศาสตร์แห่งการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

รังสรรค์ ธนพรพันธุ์. (2543) “Rules of the Game กับการปฏิรูปธนาคารแห่งประเทศไทย”. นิตยสารผู้จัดการ กุมภาพันธ์ 2543.



คำแนะนำสำหรับการเขียนอ้างอิงงานศึกษาชิ้นนี้

สินัด ตริวิวรรณไชย. (2559). “เศรษฐกิจศาสตร์พฤติกรรมและนโยบายของเมือง”, แผนงานนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาอนาคตของเมือง (นพม.).