

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่นำมาสู่การประมวลผลโดยใช้ความคิดเชิงรวบรัดในการตัดสินใจทางการเมือง” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทางการเมือง

- ลักษณะของสังคมประชาธิปไตย
- การสื่อสารทางการเมือง
- การมีส่วนร่วมทางการเมือง

2. แนวคิดเรื่องการตัดสินใจ

- ทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ (Normative Decision Theory)
 - ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง (Expected Utility Theory)
 - แนวคิดการเปิดรับข้อมูลของ Atkin
- ทฤษฎีการตัดสินใจในชีวิตจริง (Descriptive Decision Theory)
 - ความพึงพอใจ (Satisficing)
 - การตัดทางเลือกออกตามเกณฑ์ต่างๆ (Elimination by aspects)
- กระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจ
 - วัฏจักรของการแก้ปัญหา
 - กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาของ Klayman

3. แนวคิดเรื่องการประมวลผลสารสนเทศ

- การประมวลผลสารสนเทศ
- ทฤษฎีการประมวลผลสารสนเทศ
- การใช้ความคิดเชิงรวบรัด

1. แนวคิดทางการเมือง

ลักษณะของสังคมประชาธิปไตย

ประธานาธิบดี Abraham Lincoln ได้นิยามการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยไว้ว่า “การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน” (government of people, by people, and for the people) ซึ่งหมายถึง อำนาจอสูงสุดหรืออำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน โดยประชาชนทำหน้าที่ปกครองตนเองโดยตรง (direct democracy) แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถทำได้ จึงเกิดรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบผู้แทน (indirect democracy or representative democracy) โดยประชาชนเลือกผู้แทนขึ้นมาทำหน้าที่แทนตน โดยร่วมกันกำหนด รัฐบาล นโยบาย และวิธีปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งยังคงสอดคล้องกับอุดมการณ์ของ Lincoln

ทั้งนี้การปกครองระบอบในประชาธิปไตยจะดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ ในทุกระบวนการได้นั้น ประชาชนจะต้องมีส่วนสนับสนุนต่อหลักการประชาธิปไตย เช่น มีความสนใจ กระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในทางการเมือง หรือติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลอย่างจริงจัง โดยประชาชนจะต้องมีทัศนคติว่า กิจกรรมทางการเมืองการปกครองเป็นหน้าที่ที่ทุกคนจะต้องเอาใจใส่รับผิดชอบ จะหลีกเลี่ยงปฏิเสธให้พ้นความรับผิดชอบของตนไม่ได้ หรือกล่าวได้ว่า การเมืองเป็นเรื่องของทุกคน¹

แต่การที่ประเทศไทยใดประเทศหนึ่งจะเป็นประชาธิปไตยที่มีเสถียรภาพและเจริญรุ่งเรืองได้นั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสองประการดังนี้

1. ประชาชนจะต้องต้องการประชาธิปไตย
2. ประชาชนจะต้องรู้ว่าประชาธิปไตยเป็นอย่างไร

โดยเงื่อนไขสองประการนี้ ก่อให้เกิดความพยายามในการสร้างจิตสำนึกและปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับอุดมการณ์ประชาธิปไตย ทำให้มีแบบแผนในการดำเนินชีวิตหรือวัฒนธรรมแบบประชาธิปไตย ซึ่งพอจะสรุป วิธีการดำรงชีวิตแบบประชาธิปไตยได้ดังนี้²

1. วิถีชีวิตที่จำเป็นสำหรับการปกครองที่มีเสถียรภาพ

¹ วิชา ไชยสาร, การเมืองภาคประชาชน: พัฒนาการการมีส่วนร่วมในทางการเมือง ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและพหุการเมือง. (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมชว, 2545), หน้า 6.

² วิตุทธิ์ โทธิ้แทน, อะไรนะ...ประชาธิปไตย? (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), หน้า 31-32.

- 1.1 ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
 - 1.2 ความสำนึกในความเป็นชาติ หรือความรักชาติ
 - 1.3 ความต้องการระบบการปกครองที่มุ่งหวัง
 - 1.4 คุณภาพของประชากรของทั้งผู้ปกครองและผู้ใต้ปกครอง
2. วิธีชีวิตเฉพาะของประชาธิปไตย
- 2.1 มีเหตุผล
 - 2.2 เคารพซึ่งกันและกัน ในความสามารถและความเป็นมนุษย์
 - 2.3 การตกลงอย่างสันติวิธีด้วยการถกเถียง การประนีประนอม และความอดกลั้นในความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - 2.4 การดำเนินชีวิตอย่างมีเสรีภาพภายใต้กฎหมาย และไม่ถูกแทรกแซงโดยรัฐหากไม่จำเป็น

จะเห็นว่าสังคมประชาธิปไตยเป็นลักษณะของสังคมสมัยใหม่ ที่อยู่ร่วมกันด้วยการใช้เหตุผลและคำนึงถึงหลักคุณธรรม โดยที่ประชาชนต้องมีความต้องการและเข้าใจประชาธิปไตยอย่างชัดเจน เพื่อจะประพุดิตตัวให้สอดคล้องกับอุดมการณ์ดังกล่าว

เสกสรรค์ ประเสริฐกุล ได้ให้หลักการต้นแบบของแนวคิดประชาธิปไตย ซึ่งสรุปอุดมคติทางการเมืองที่เข้าใจง่ายและสั้นกระชับ ดังนี้³

1. มีรัฐบาลที่มาจากความยินยอมของประชาชน (government by consent) หรือกล่าวได้ว่าประชาชนสามารถแต่งตั้งและถอดถอนรัฐบาลได้ โดยผ่านกระบวนการที่ตกลงกัน
2. มีระบอบการปกครองที่ฟังเสียงข้างมาก (majority rule) และในกรณีที่จำเป็นก็ถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ โดยที่ไม่ละเมิดล่วงเกินสิทธิมูลฐานของฝ่ายข้างน้อย (minority rule)
3. มีการปกครองโดยยึดหลักนิติธรรมที่สามารถให้ความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค โดยไม่ผันแปรไปตามผลประโยชน์และเจตนาารมณ์ส่วนตัวของผู้ใด
4. มีการค้ำประกันสิทธิมนุษยชน (human rights) ของประชาชน
5. มีการสืบทอดอำนาจจากรัฐบาลหนึ่งไปสู่อีกรัฐบาลหนึ่งโดยสันติวิธี (peaceful succession of power)

เห็นได้ว่าสังคมประชาธิปไตยเป็นสังคมที่อาศัยเหตุผลในการอยู่ร่วมกัน เคารพในความแตกต่าง ยึดหลักสมานฉันท์ในการแก้ปัญหา โดยการสื่อสารทางการเมืองก็ยึดหลักการนี้เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ปกครองและผู้ใต้ปกครองมีสิทธิเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ประชาธิปไตยไม่ใช่การ

³ เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, การเมืองภาคประชาชนในระบอบประชาธิปไตย (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, 2548), หน้า 40.

ปกครองที่ไพร่ฟ้าอรับคำสั่งจากราชการแต่เพียงอย่างเดียว แต่รู้จักสื่อสารปัญหาของตนและชุมชนให้ผู้ปกครองทราบ

การสื่อสารทางการเมือง

เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมไม่ว่าจะมีการเมืองการปกครองในระบบใดก็ตาม จะต้องมี การติดต่อสื่อสารกันเพื่อทราบและเข้าใจความเป็นไปของสังคม รวมทั้งรู้จักว่าจะปฏิบัติตัวต่อผู้อื่น อย่างไรเพื่อจะสนองความต้องการของตนอง โดยในกระบวนการสื่อสารทางการเมืองนั้น สื่อมวลชน มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยเป็นผู้รับสารจากผู้กระทำทางการเมือง (political actor) และเป็นผู้ส่งสารไปยังสาธารณชนในเวลาเดียวกัน ซึ่งในสังคมประชาธิปไตย ประชาชนในฐานะผู้รับสารจะต้องมีความตื่นตัวในการเปิดรับสารสนเทศจากสื่อมวลชน เพื่อจะนำไป คิดวิเคราะห์ และตัดสินใจว่าจะมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างไร

Steven Chaffee⁴ ได้สรุปความหมายของข่าวสารทางการเมืองไว้ว่า ข่าวสารทางการเมือง เป็นความรู้ของสมาชิกในระบบการเมืองเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวใดๆ และ James Barber ได้จัดว่า ข่าวสารเป็นทรัพยากรทางการเมืองอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวกำหนดอำนาจหรืออิทธิพลทางการเมืองของบุคคล ข่าวสารช่วยลดความไม่แน่ใจและช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ความรู้สึกไม่แน่ใจทางการเมืองหรือรู้สึกว่าตนเองมีความรู้้น้อยในด้านการเมือง จะก่อให้เกิดความ นิ่งเฉยทางการเมือง ทำให้ประชาธิปไตยไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

ทั้งนี้ในการสื่อสารทางการเมืองในสังคมประชาธิปไตย ไม่ได้เป็นการสื่อสารทางเดียว (one way communication) จากผู้ปกครองไปสู่ผู้ได้ปกครองเหมือนในอดีต แต่เป็นการสื่อสารสองทาง (two way communication) หรือการมีปฏิกริยาโต้ตอบ (feedback) โดยประชาชนได้สวมบทบาท ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารเช่นเดียวกัน เช่น การประท้วงของกลุ่มทางการเมืองเพื่อเรียกร้องให้รัฐบาล สอนองผลประโยชน์ของตน เป็นต้น

ในฐานะที่ประชาชนเป็นผู้สื่อสาร Fitzsimmon ได้สรุปบทบาทของผู้สื่อสารในระบบ ประชาธิปไตย ดังนี้⁵

⁴ จารุวรรณ ปวราจารย์, ปัจจัยทางการสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้นำทางการเมืองของประชาชนในภาวะวิกฤต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), หน้า 14-15.

⁵ ปิ่นจารีย์ ไชรัมย์, คุณลักษณะประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวารสารสนเทศ. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547), หน้า 14.

1. ผู้สื่อสารมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น
2. ผู้สื่อสารมีความรับผิดชอบ
3. ผู้สื่อสารเคารพในความคิดที่แตกต่างและหลากหลาย
4. ผู้สื่อสารต่อสู้เพื่อความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน
5. ผู้สื่อสารรักในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
6. ผู้สื่อสารยึดถือหลักการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่สำคัญในสังคมประชาธิปไตยโดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนา คือ การที่ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม หรือความเป็นไปของประเทศชาติในวงจำกัด ทำให้กระบวนการทางการเมืองดำเนินไปอย่างด้อยประสิทธิภาพ จนอาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพทางการเมือง เช่น การจลาจล การปฏิวัติ หรือสงคราม เป็นต้น

สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา เนื่องจากประชาชนโดยทั่วไปมีการศึกษาค่ำและมีความยากจน และไม่รู้ถึงสภาพของปัญหาที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ จึงมอบความไว้วางใจลงมติเห็นชอบต่อแนวทางที่ผู้นำเลือกสรรมาอย่างดีแล้วเท่านั้น ทำให้ผู้นำบางคนอาจถือโอกาสจากความไม่รู้เท่าทันของประชาชน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง เห็นได้จากการที่ประชาธิปไตยของไทยล้มลุกคลุกคลาน นับตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา ทหารได้เข้าแทรกแซงการเมือง โดยการรัฐประหารมาโดยตลอด ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนขาดความรู้ และไม่ใส่ใจในเรื่องราวที่เกิดขึ้นต่อชาติ นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับว่า หากประชาชนของประเทศใดเป็นผู้สนใจและมีความรู้ในข่าวสารบ้านเมือง จะไม่เพียงปฏิบัติหน้าที่ของพลเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่จะเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อระบบการเมืองนั้นๆ หนาแน่นยิ่งขึ้นด้วย⁶

ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความทุจริตในการปกครองประเทศจากผู้นำที่เห็นแก่ตัว ประชาชนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารสนเทศทางการเมือง ซึ่งเป็นลักษณะประการหนึ่งของการเป็นพลเมืองที่ดี กล่าวคือ พลเมืองที่ดีไม่ได้หมายถึงผู้ที่วางเฉยทางการเมือง แต่สนใจที่จะรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในบ้านเมืองของตน (informed citizen) เพื่อจะสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง มีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ไม่มีความรู้ในสารสนเทศทางการเมือง ก็นับได้ว่าเป็นพลเมืองที่ด้อยคุณภาพ

⁶ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, รายงานการวิจัยเรื่อง ข่าวสารการเมืองของคนไทย (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523), หน้า 4-5.

เห็นได้ว่าพลเมืองที่มีคุณภาพจะต้องสนใจข่าวสารบ้านเมือง ตระหนักรู้และเข้าใจผลกระทบของการเมืองและรู้จักใช้ช่องทางในการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองและสังคม

การมีส่วนร่วมทางการเมือง

การมีส่วนร่วมทางการเมือง เป็นกิจกรรมทางกฎหมายของพลเมือง เพื่อกดดันหรือโน้มน้าวให้รัฐบาล ผู้นำ หรือผู้กำหนดนโยบายกระทำตามความประสงค์ของตนหรือกลุ่มของตน รวมทั้งสิทธิในการมีความคิดเห็น การตัดสินใจ และการเลือกผู้นำที่สอดคล้องกับความต้องการ

นอกจากนั้นการมีส่วนร่วมทางการเมือง ยังเป็นเครื่องชี้วัดอันแสดงให้เห็นถึงอุดมการณ์ทางการเมือง เจตคติทางการเมือง และพัฒนาการทางการเมืองของแต่ละประเทศ ดังเช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐบาลจะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองสูง และประชาชนก็มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเช่นเดียวกัน⁷

ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองมากขึ้น มีการปรับปรุงโครงสร้างทางการเมือง การสร้างกลไกการตรวจสอบอำนาจรัฐ โดยการจัดตั้งองค์กรอิสระ การสร้างกลไกคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อปรับปรุงระบบการเมืองให้ภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมทางการเมืองควบคู่ไปกับนักการเมือง โดยประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย การเข้าชื่อถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและข้าราชการระดับสูง สิทธิในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตลอดจนสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และฟ้องหน่วยงานราชการ เป็นต้น

โดย ชญานิน เจริมมาก ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมทางการเมือง จากระดับกิจกรรมน้อยไปหามากดังนี้⁸

⁷ วัชรวิลา ไชยสาร, การเมืองภาคประชาชน: พัฒนาการการมีส่วนร่วมในทางการเมือง ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและการเมือง, หน้า 25.

⁸ ชญานิน เจริมมาก, การแสวงหาข่าวสารทางการเมือง จิตสำนึกประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้่าน นิตยสารแนวการเมืองเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547) หน้า 31.

1. สิทธิในการใช้สิทธิเลือกตั้ง ลงคะแนนเสียง
2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากราชการ ในกิจกรรมมีผลกระทบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือชุมชน
3. การเสนอความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ทางการเมืองที่มีผลกระทบต่อประชาชน
4. การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย
5. การเข้าชื่อถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและข้าราชการระดับสูง
6. สนับสนุนหรือทำงานให้ผู้สมัครหรือพรรคการเมือง โดยอาจได้รับค่าจ้างหรือด้วยความสมัครใจ ทั้งในฐานะสมาชิกพรรคการเมืองและที่ไม่ได้เป็นสมาชิกพรรคการเมือง
7. การออกเสียงประชามติ
8. ร่วมแสดงความคิดเห็นโดยวิธีประชาธิปไตย
9. เสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือฟ้องหน่วยงานของรัฐ เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น
10. เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรหรือกลุ่มที่เกี่ยวกับปัญหาการเมืองและสังคม
11. คิดต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
12. ส่งข่าวสาร บทความ ร่วมแสดงความคิดเห็นทางการเมืองผ่านสื่อมวลชน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ารัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันจะได้ให้สิทธิแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น แต่ดูเหมือนว่าบางคนอาจไม่ได้ตระหนักถึงสิทธิอันพึงได้รับนี้ อาจเพราะไม่เห็นความสำคัญหรือคุณค่า หรืออาจเข้าใจผิดว่าพลังของประชาชนไม่สามารถมีอำนาจต่อรองกับอิทธิพลของผู้นำทางการเมืองได้ ทำให้การเมืองอาจเป็นเรื่องหรือการตัดสินใจของคนบางกลุ่มเท่านั้น จึงทำให้การพัฒนาประชาธิปไตยเป็นไปอย่างล่าช้า

เมื่อพลเมืองไร้คุณภาพ กล่าวคือ ขาดความสนใจข่าวสารบ้านเมืองและไม่ต้องการมีส่วนร่วมทางการเมือง จึงนำไปสู่การตัดสินใจทางการเมืองที่ไม่ได้อาศัยข้อมูลที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ นอกจากนั้นยังไม่ได้ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลในการตัดสินใจเช่นเดียวกัน

2. แนวคิดเรื่องการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะทุกคนย่อมมีปัญหา และต้องการหาทางออกด้วยการกำหนดทางเลือกต่างๆ เพื่อประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด แล้วจึงตัดสินใจ การตัดสินใจนั้นมีตั้งแต่เรื่องง่ายๆ เช่น การเลือกใส่เสื้อผ้า การเลือกรับประทานอาหาร ไปจนถึงเรื่องที่ซับซ้อน เช่น การเลือกเรียนต่อ การตัดสินใจเลือกทำงาน

การตัดสินใจแต่งงาน เป็นต้น นอกจากนั้นการตัดสินใจอาจเกิดขึ้นได้ในระดับย่อย ในระดับปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคลจำนวนหนึ่ง ไปจนถึง ระดับองค์กร ตลอดจนมวลชนได้ เช่น การตัดสินใจทางการเมือง เป็นต้น

โดยทั่วไป การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการรู้คิด (Cognitive processing) ในการเลือกระหว่างทางเลือกอันหลากหลาย โดยอาศัยการแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (Relevant information searching) เพื่อใช้อ้างอิง มีการเปรียบเทียบและประเมิน (Evaluation) ทางเลือกต่างๆ แล้วจึงตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ตนคิดว่าให้ประโยชน์สูงสุด ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด

การตัดสินใจ มีความหมายต่างกับการตัดสิน (Judgment) แม้จะมีความหมายใกล้เคียงกันมาก และในบางโอกาสอาจใช้แทนกันได้ แต่การตัดสินนั้นเป็นการประเมินวัตถุใดวัตถุหนึ่งเพียงมิติเดียวเท่านั้น เช่น การประเมินว่าวัตถุนั้นหนักหรือเบา ขาวหรือดำ หรือการประเมินบุคคลว่าเป็นคนคลก สนุกสนาน ร่าเริงหรือไม่ หรือการประเมินเหตุการณ์ว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้หรือไม่ การตัดสินใจจึงเป็นการทำให้สิ่งที่คลุมเครือ มีความชัดเจนและเข้าใจมากขึ้น ในขณะที่การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับการ “เลือก” ระหว่างสองทางเลือกขึ้นไป เช่น การเลือกแต่งงาน การเลือกสนับสนุนผู้สมัครแข่งขันรับเลือกตั้ง เป็นต้น ซึ่งการเลือกนั้นมีนัยยะถึงการมีพันธะ (Commitment) ในสิ่งที่เราตัดสินใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความคิดอย่างมีเหตุผล

การตัดสินใจเป็นกระบวนการใช้ความคิดอย่างละเอียดและซับซ้อน แต่ Herbert Simon ได้แบ่งเป็นขั้นตอนการตัดสินใจให้เข้าใจง่ายขึ้น ดังนี้

1. การแยกแยะตัวปัญหา (Problem identification) เป็นการค้นหาข้อเท็จจริงในตัวปัญหาออกมาให้ได้ ว่าตัวปัญหาคืออะไร ต้องมีความมั่นใจในการค้นหาและ ทำความเข้าใจกับตัวปัญหาที่แท้จริงเสียก่อน
2. การหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น (Information search) เป็นการแสวงหาข่าวสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น เพื่อทราบถึงสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดตัวปัญหา โดยการเสาะหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดและเพียงพอต่อการแก้ปัญหานั้น
3. การประเมินสารสนเทศ (Evaluation of information) เป็นการประเมินว่าสารสนเทศที่ได้มานั้น มีความถูกต้อง เหมาะสมมากน้อยเพียงใด สามารถที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไปได้ หรือจะต้องคัดสารสนเทศบางส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ออก และอาจจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมอีกภายหลังหากไม่เพียงพอ

4. การกำหนดทางเลือก (Listing of alternatives) เป็นขั้นตอนในการกำหนดทางเลือกต่างๆ ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยที่ทางเลือกต่างๆ อาจมีความสำคัญและเหมาะสมในหลายระดับแตกต่างกัน ซึ่งทุกทางเลือกอาจมีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากน้อยแตกต่างกัน
5. การเลือกทางเลือก (Selection of alternatives) ภายหลังจากการกำหนดทางเลือกต่างๆ พร้อมกับการชี้แนะนักลำดับความสำคัญและความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกแล้ว หลังจากนั้นจึงเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด
6. การตัดสินใจกระทำ (Implementation of decision) เมื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมแล้ว ก็เป็นการปฏิบัติตามผลการตัดสินใจนั้น

เห็นได้ว่าการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งในแต่ละวัน ดูเหมือนเป็นเรื่องง่ายและรวดเร็ว แต่แท้จริงประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ที่ซับซ้อน และนักวิชาการต่างๆ พยายามอธิบายองค์ความรู้เรื่องการตัดสินใจ จนกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีความหลากหลายในแง่มุมความคิด

ทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ (Normative Decision Theory)

แบบจำลองการตัดสินใจในยุคแรกๆ มักอ้างถึงทฤษฎีการตัดสินใจแบบคลาสสิก (Classic Decision Theory) หรือ ทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ ซึ่งนำเสนอโดยนักเศรษฐศาสตร์ นักสถิติ และนักปราชญ์ แต่ไม่รวมถึงการศึกษาของนักจิตวิทยา ดังนั้นทฤษฎีการตัดสินใจดังกล่าวสะท้อนมุมมองแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์อย่างชัดเจน โดยละเลยพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ในเชิงจิตวิทยา ดังเช่นการกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ด้วยสูตรคำนวณทางคณิตศาสตร์ นอกจากนั้นมักอ้างถึงสมมติฐานในการตัดสินใจของมนุษย์ดังนี้⁹

1. มนุษย์มีความเข้าใจอย่างถ่องถ้วนในทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมด ตลอดจนคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ตามมาอย่างดี (Fully informed regarding all possible options and outcomes)
2. มีทักษะในการประเมินความแตกต่างระหว่างทางเลือกต่างๆ แม้ว่าจะมีความต่างที่ซ่อนเร้นมากเท่าใดก็ตาม (Infinitely sensitivity to the subtle distinctions among decision options)
3. คำนึงการใช้เหตุผลในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ (Fully rational in regard to their choice of options)

⁹ Sternberg Robert J, *Cognitive Psychology*, Third edition (Belmont, California: Thomson Wadsworth. 2003), P. 405

การตัดสินใจโดยทั่วไป บุคคลจะต้องวิเคราะห์ เปรียบเทียบ การลงทุนลงแรงและประโยชน์ที่จะได้รับ (cost-benefit analysis) โดยพยายามแสวงหาทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุด แต่ลงทุนน้อยที่สุด ทั้งนี้ Baron ได้วิจารณ์ว่าทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ มีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เช่น มีความเข้มงวดเกินไป ในการเหมารวมว่ามนุษย์มีความสามารถในการใช้เหตุผลอย่างไม่จำกัดในการตัดสินใจ และการละเลยความแตกต่างของแต่ละบุคคลในกระบวนการตัดสินใจ เพราะไม่จำเป็นว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์เดียวกัน ทุกคนจะตัดสินใจเหมือนกัน

นอกจากทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามนุษย์ใช้เหตุผลและข้อมูลอย่างมากในการตัดสินใจ ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวังก็มีแนวความคิดคล้ายกัน โดยกำหนดพฤติกรรมตัดสินใจของมนุษย์ด้วยสูตรคำนวณทางคณิตศาสตร์ ที่มนุษย์จะต้องคำนึงถึงอรรถประโยชน์หรือความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทุกครั้งก่อนตัดสินใจ

ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง (Expected Utility Theory)

ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวังมีพื้นฐานมาจากการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอน (Decision under uncertainty) ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดเดาผลลัพธ์และโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ได้ ในทฤษฎีนี้จะคาดคะเนถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าด้วยการคำนึงถึงอรรถประโยชน์ (Utility) ที่คาดว่าจะได้รับระหว่างทางเลือกต่างๆ การตัดสินใจด้วยวิธีดังกล่าวคล้ายกับการพนัน (gamble) เนื่องจากไม่สามารถล่วงรู้อนาคตได้ จึงต้องตัดสินใจบนพื้นฐานของความน่าจะเป็น (Probability)

หากอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง (Expected utility) เกี่ยวข้องกับเงินก็สามารถเปลี่ยนเป็นคุณค่าที่คาดหวัง (Expected value) ยกตัวอย่างเช่น ในการเลือกโดยสุ่มจับไพ่ 1 สำรับ หากเลือกได้โพธิ์แดงจะได้เงิน 4 บาท โดยความน่าจะเป็นในการเลือกสุ่มโพธิ์แดงเท่ากับ 0.25 ดังนั้นคุณค่าที่คาดหวังในเหตุการณ์นี้เท่ากับ $0.25 * 4$ หรือ 1 บาท ถ้าเล่นเกมนี้หลายๆครั้ง จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 บาท/ 1 เกม เราสามารถ “คาดหวัง” ว่าจะได้เงิน 1 บาทในทุกครั้งที่เล่นโดยเฉลี่ย แต่หากมีเจือใจในการเล่นมากกว่านี้ เช่น หากเลือกโดยสุ่มได้โพธิ์แดงจะได้เงิน 4 บาท ได้โพธิ์ดำจะได้ 2 บาท หรือได้ที่เหลือนอกจากนี้จะได้ 1 บาท คุณค่าที่คาดหวังจะเท่ากับ $(0.25 * 4) + (0.25 * 2) + (0.5 * 1)$ หรือเท่ากับ 2 บาท โดยเฉลี่ยในการเล่นทุกครั้ง โดยสามารถสรุปเป็นสูตรได้ดังนี้

$$EV = \sum_i P_i * V_i$$

โดยที่

EV = คุณค่าที่คาดหวัง

i = ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันทั้งหมด

P_i = ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ในแต่ละ i ครั้ง

V_i = ค่าที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละ i ครั้ง

$P_i * V_i$ = ผลคูณของความน่าจะเป็นและค่าคาดหวังในแต่ละ i ครั้ง

และ $\sum_i P_i * V_i$ = ผลรวมทั้งหมดของผลคูณดังกล่าว

ในการตัดสินใจที่เป็นนามธรรมหรือหลักปรัชญา คุณค่าที่คาดหวังก็คืออรรถประโยชน์ที่คาดหวังดังเช่น การวิเคราะห์การตัดสินใจของ Blaise Pascal ได้สนับสนุนข้อโต้แย้งในการเป็นคริสเตียนที่มีชื่อว่า Pascal's wager โดยตั้งคำถามว่าจะมีประโยชน์ในการดำรงตนเป็นคริสเตียนหรือไม่ โดยที่เราไม่แน่ใจว่าพระเจ้ามีอยู่จริงหรือไม่ Pascal สร้างเหตุการณ์ว่า ถ้าพระเจ้ามีอยู่จริงการเลือกเป็นคริสเตียนก็จะทำให้ได้รับการคุ้มครอง (saved) แต่หากเลือกทางอื่นก็อาจพบกับความหายนะ(damned) ในทางกลับกันหากพระเจ้าไม่มีอยู่จริง การเป็นคริสเตียน ก็อาจจะสูญเสียการใช้ชีวิตตามโลกียะวิสัย แต่หากไม่เป็นคริสเตียนก็อาจใช้ชีวิตอย่างปกติสุขได้ ดังตารางที่แสดงนี้¹⁰

ตัวเลือก	สถานะของโลก	
	มีพระเจ้าเป็นเจ้า	ไม่มีพระเจ้าเป็นเจ้า
การเป็นคริสตชน	ได้รับการคุ้มครอง	มีความลำบากเล็กน้อย
ไม่เป็นคริสตชน	ประสบหายนะ	มีชีวิตปกติ

โดยที่

สถานะของโลก หมายถึง เหตุการณ์ซึ่งจะเป็นจริงได้เพียงอย่างเดียว

ตัวเลือก หมายถึง ตัวเลือกที่เราสามารถตัดสินใจเลือกได้

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเลือกตัวเลือกและเงื่อนไขของเหตุการณ์

¹⁰ Baron Jonathan, **Thinking and Deciding**, Third edition (Cambridge. Cambridge University Press. 2000), P.228.

จากข้อเสนอของ Pascal สามารถสรุปเป็นสูตรคำนวณได้ดังนี้

ตัวเลือก	สถานะของโลก	
	1	2
A	$U_A (1)$	$U_A (2)$
B	$U_B (1)$	$U_B (2)$

Expected utility ของตัวเลือก A คือ

$$EU_A = P(1) U_A (1) + P(2) U_A (2)$$

Expected utility ของตัวเลือก B คือ

$$EU_B = P(1) U_B (1) + P(2) U_B (2)$$

ผลต่างระหว่างสองตัวเลือกคือ

$$EU_A - EU_B = P(1)[U_A (1) - U_B (1)] + P(2)[U_A (2) - U_B (2)]$$

ถ้าผลต่างมีค่าเป็นบวกแสดงว่าตัวเลือก A ดีกว่า เพราะให้ประโยชน์มากกว่า แต่หากผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าตัวเลือก B ดีกว่า ถ้านำสูตรดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับ Pascal's wager แล้วแทนค่าโดย

เหตุการณ์	การคุ้มครอง	=	ค่าจำนวนมากเป็นบวก	(1000)
	หายนะ	=	ค่าจำนวนมากเป็นลบ	(-1000)
	ความลำบากเล็กน้อย	=	ค่าจำนวนน้อยเป็นลบ	(-10)
	ชีวิตปกติ	=	ค่าเป็นศูนย์	(0)

แล้ว ให้ $P(1)$ และ $P(2)$ มีความน่าจะเป็นเท่ากัน = 0.5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad EU_A - EU_B &= 0.5[1000 - (-1000)] + 0.5[-10 - 0] \\ &= 0.5(2000) + 0.5(-10) \\ &= 1000 - 5 \\ &= 995 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้นตัวเลือก A จึงดีกว่า เพราะผลลัพธ์มีค่าเป็นบวก จากข้อตกลงดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าการดำรงตนเป็นคริสตชนดีกว่านับถือศาสนาอื่น ตามทัศนะของ Pascal

ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวังยึดหลักการตัดสินใจโดยชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบระหว่างตัวเลือกต่างๆว่า ตัวเลือกใดให้อรรถประโยชน์สูงสุด แต่การตัดสินใจนั้นจะต้องทำอย่างรอบคอบ เพราะไม่สามารถมองข้ามสารสนเทศเพียงเล็กน้อยซึ่งสามารถเป็นหลักฐานอ้างอิงในการตัดสินใจ หรือ การประเมินตัวเลือกอย่างมีอคติ จะทำให้การตัดสินใจผิดพลาดได้ นั่นคือ อาจเลือกตัวเลือกที่มีได้ให้อรรถประโยชน์สูงสุด

ในทางนิเทศศาสตร์ก็มีแนวคิดคล้ายกับทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง ในเรื่องการแสวงหาสารสนเทศ โดย Charles Atkin กล่าวว่าบุคคลจะเลือกรับสารสนเทศใดจากสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับ การชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนที่จะได้รับหรืออรรถประโยชน์คาดหวัง (Expected Utility) สูงกว่าการลงทุนลงแรง ซึ่งก็คือความต้องการในความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาสารสนเทศนั้น (Information seeking) แต่ถ้าหากผลตอบแทนที่จะได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจเฉยเมยต่อสารสนเทศนั้น นั่นก็คือมี การเปรียบเทียบ การลงทุนและประโยชน์ที่จะได้รับหรือ cost-benefit analysis นั่นเอง ส่วนกรณีที่บุคคลเห็นว่าการเปิดรับสารสนเทศก่อให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น การสร้างความไม่พอใจ ไม่สบายใจ หรือไม่แน่ใจมากขึ้น ก็อาจจะหลีกเลี่ยงการเปิดรับสารสนเทศนั้น (Information avoidance) แต่หากว่าความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธข่าวสารนั้นต้องลงทุนลงแรงมากกว่าการเปิดรับสารสนเทศนั้น บุคคลก็อาจจะต้องยอมรับสารสนเทศนั้นด้วยความไม่เต็มใจ (Information yielding)

ทฤษฎีการตัดสินใจในชีวิตจริง (Descriptive Decision Theory)

ในขณะที่ทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติ อธิบายถึงสิ่งที่มนุษย์ควรจะทำตัดสินใจ แต่ ทฤษฎีการตัดสินใจในชีวิตจริงพยายามอธิบายสิ่งที่มนุษย์ตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ในช่วงปี ค.ศ. 1950 เป็นต้นมา นักจิตวิทยาได้ตั้งคำถามทฤษฎีการตัดสินใจในเชิงอุดมคติว่า จริงหรือที่มนุษย์ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลทุกครั้ง และความสามารถในการใช้เหตุผลของมนุษย์ไม่มีความจำกัดหรือ จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึงสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้การประมวลผลสารสนเทศ นั่นคือ ในบางครั้งมนุษย์อาจตัดสินใจไม่ถึงระดับที่ใช้เหตุผลสมบูรณ์ (Suboptimality)

พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจของมนุษย์เบี่ยงเบนไปจากรูปแบบในเชิงอุดมคติ เนื่องจากมนุษย์มีข้อจำกัดด้านการประมวลผลสารสนเทศ และข้อจำกัดด้านความจำ การตัดสินใจของมนุษย์จึงไม่ได้อ้างอิงหลักความน่าจะเป็น หรือการคำนึงถึงอรรถประโยชน์ที่คาดหวังสูงสุด ด้วยการบิดเบือนความน่าจะเป็นที่ปราศจากอคติ (Objective probability) ให้เป็นความน่าจะเป็นอันแฝงด้วยอคติส่วนบุคคล (Subjective probability) และนอกจากนั้นการประเมินอรรถประโยชน์ยังขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้การคำนวณอรรถประโยชน์ที่คาดหวังมีความเป็นอัตภาวะวิสัย (subjectivity) (Kahneman & Tversky, 1979)

Herbert Simon ก็มีความเห็นสอดคล้องกับ Kahneman และ Tversky (อ้างแล้ว) เรื่องกระบวนการตัดสินใจที่ไม่สมบูรณ์แบบของมนุษย์ จากงานวิจัยของเขาพบว่า มนุษย์นั้นแม้ว่าจะมีเหตุผลแต่อยู่ภายใต้ความจำกัด (We are rational within limits) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มนุษย์มีศักยภาพในการใช้เหตุผลซึ่งมีขอบเขตจำกัด (bounded rationality) Simon ได้ให้คำนิยามกลยุทธ์หนึ่งในการตัดสินใจของมนุษย์ว่า การสร้างความพึงพอใจ (Satisficing) กล่าวคือในการตัดสินใจของมนุษย์ เราไม่ได้วิเคราะห์ทางเลือกที่เป็นไปได้ทุกทางอย่างละเอียดโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด และสร้างความเสียหายน้อยที่สุด (maximize our gain and minimize our losses) แต่มนุษย์จะพิจารณาทางเลือกทีละทาง จนกระทั่งพบทางเลือกที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีเพียงพอ (good enough) นั่นคือทางเลือกนั้นอาจแย่ที่สุดเท่าที่ยอมรับได้ (minimum level of acceptability) โดยที่เราพยายามประเมินทางเลือกให้น้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ แทนที่จะพิจารณาทุกทางเลือก การตัดสินใจด้วยความพึงพอใจนี้จึงเป็นลักษณะหนึ่งของการตัดสินใจที่ไม่ถึงการใช้เหตุผลสมบูรณ์ (Suboptimality)

ทั้งนี้ความคิดของ Haber เรื่องพฤติกรรมตัดสินใจ ก็ไปในแนวทางเดียวกับ Simon โดยเขาพบว่า การประมวลผลสารสนเทศของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่อยู่ภายใต้ความจำกัด (the amount of processing that can occur at any moment is limited) นั่นคือความจำกัดของการใช้ความคิด (Cognitive constraint) เป็นตัวขัดขวางมิให้มนุษย์ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลสมบูรณ์ (Optimal decision)

ยกตัวอย่างเช่น การซื้อรถมือสอง หากมีร้านขายรถมือสองจำนวนมากในละแวกบ้าน เราอาจไม่มีเวลาเพียงพอในการไปดูทุกร้าน โดยอาจเลือกขึ้นมาหนึ่งร้าน หากพบรถที่ถูกใจซึ่งยอมรับได้ ก็อาจตัดสินใจซื้อ แต่หากยังไม่ถูกใจก็จะเลือกไปดูร้านอื่นๆอีกจนพบรถที่ดีเพียงพอ นั่นคือ เราไม่อาจตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยการใช้เวลา 4 เดือนดูรถที่ตรงกับความสนใจเราทั้งหมด ทั่วกรุงเทพฯ หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง เราอาจใช้หลักสร้างความพึงพอใจในการเลือกหัวข้อทำรายงานท่ามกลาง หัวข้อที่น่าสนใจนับไม่ถ้วน เราอาจคำนึงถึงเพียง 2-3 หัวข้อ และปัดหลักที่หัวข้อหนึ่งซึ่งเราคิดว่าดีเพียงพอ โดยไม่ได้สำรวจหัวข้ออื่นต่อไป นอกจากนั้นผู้ตัดสินใจอาจปรับลดข้อตกลงเบื้องต้น เมื่อพบว่าตัวเลือกที่มีอยู่ไม่ถึงระดับที่ตั้งไว้หรือยอมรับได้ เพราะไม่เข้มงวดในข้อตกลงที่ตนเองสร้างขึ้นเท่าใดนัก

นอกจากหลักการสร้างความพึงพอใจ มนุษย์ยังมีการเลือกด้วยวิธีการตัดทางเลือกออกหากไม่ตรงตามเกณฑ์ต่างๆที่กำหนดขึ้น (Elimination by Aspects) อย่างที่ Tversky ได้เสนอว่า เมื่อมนุษย์พบว่า มีทางเลือกต่างมากมายเกินกว่าที่จะตัดสินใจอย่างมีเหตุผลได้ เราจะพยายามประเมินทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมด แต่จะตัดทางเลือกอื่นๆออกตามเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่เรากำหนดขึ้น

โดยเราจะต้องสร้างเกณฑ์เบื้องต้นที่ตรงกับความสนใจของเราขึ้นมาก่อน เมื่อตัดทางเลือกต่างๆออกแล้วยังเหลืออีก ก็สร้างเกณฑ์ใหม่ขึ้นมาอีกเพื่อพิจารณาตัดทางเลือกที่เหลือออกไปอีก จนกระทั่งเหลือเพียงทางเลือกสุดท้าย

ดังตัวอย่าง การเลือกซื้อรถยนต์ เราอาจสร้างเกณฑ์เรื่องราคาขายเป็นตัวตัดสินใจ โดยละเลยค่าบำรุงรักษา ค่าประกันภัย หรือปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อการสูญเสียค่าใช้จ่ายในอนาคต จากนั้นจึงตัดตัวเลือกที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เมื่อยังเหลือทางเลือกอื่นอีกก็จะสร้างเกณฑ์ใหม่ขึ้นมาอีก เช่น สมรรถนะของเครื่องยนต์ ทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆจนกระทั่งเหลือเพียงทางเลือกสุดท้าย กลยุทธ์การตัดสินใจเช่นนี้เป็นการกำหนดขอบเขตของตัวเลือกให้แคบลงเพียง 2-3 อย่าง หลังจากนั้นจึงตัดสินใจประเมินทางเลือกที่เหลืออย่างละเอียดถี่ถ้วน

กระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจ (Cognitive processes in decision making)

กระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ โดยเริ่มจากการแยกแยะตัวปัญหา (problem identification) การแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (information searching) และการประมวลผลสารสนเทศ (information processing) ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดก่อนการตัดสินใจ

การตัดสินใจคล้ายกับการแก้ปัญหา เมื่อเราคอยอยู่ท่ามกลางปัญหา เราจะต้องเอาชนะอุปสรรคที่มีอยู่ เพื่อหาคำตอบของปัญหา หรือเพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้สำเร็จ ทั้งนี้ปัญหาเกิดขึ้นเพราะเราไม่สามารถเรียกหาคำตอบหรือวิธีแก้ปัญหาจากความทรงจำได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเราจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยง “วัฏจักรของการแก้ปัญหา” ซึ่ง Bransford & Stein ได้เสนอไว้เป็นขั้นตอนคล้ายกับกระบวนการตัดสินใจ โดยบุคคลอาจเรียงลำดับขั้นตอนใหม่ หรือมีการกลับไปกลับมาระหว่างขั้นตอน หรืออาจจะข้ามบางขั้นตอนไป ในบางครั้งอาจเพิ่มขั้นตอนใหม่ขึ้นมาตามความเหมาะสม ดังนี้¹¹

1. Problem identification การแยกแยะปัญหา

การแยกแยะปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ซึ่งบางครั้งก็เป็นเรื่องที่ยาก เราอาจล้มเหลวในการตระหนักถึงเป้าหมายที่วางไว้ อาจพบกับอุปสรรคขัดขวางการนำไปสู่เป้าหมาย หรือการแก้ปัญหาที่คิดไว้ในใจ

¹¹ Sternberg Robert J, *Cognitive Psychology*, PP. 360-363.

อาจใช้การไม่ได้จริง หากตัวผู้แก้ปัญหาไม่ทราบถึงตัวปัญหาที่แน่นอนก็ไม่สามารถดำเนินการแก้ปัญหาต่อไปได้

2. Problem definition and representation การนิยามและวาดภาพปัญหา

หลังจากการแยกแยะตัวปัญหาแล้ว จะต้องนิยามหรือวาดภาพตัวปัญหาให้ชัดเจน เพียงพอที่จะเข้าใจว่าจะแก้ปัญหานั้นต่อไปอย่างไร เช่น การทำรายงาน เราต้องนิยามหัวข้อทำรายงานอย่างชัดเจน ให้เพียงพอที่จะกำหนดทิศทางของรายงานและกลยุทธ์ที่จะดำเนินต่อไปได้ ขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญ หากเรานิยามปัญหาไม่ถูกต้อง การดำเนินการแก้ปัญหาต่อไปจะเป็นเรื่องยาก

3. Strategy formulation การวางกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ หรือการแยกส่วนพิจารณา ปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นหน่วยย่อย และสังเคราะห์หรือรวบรวมความคิดที่แยกย่อยดังกล่าวเป็นองค์รวมที่มีความหมายขึ้นมา เช่นเดียวกับการเขียนรายงาน เราต้องวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆของหัวข้อรายงาน แล้วจึงสังเคราะห์องค์ประกอบเหล่านั้นเป็นโครงร่าง นอกจากนี้การวางกลยุทธ์ยังรวมถึงการแจกแจงองค์ประกอบที่หลากหลายของทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมด แล้วหลังจากนั้นจึงสังเคราะห์เพื่อทำให้ตัวเลือกที่มีความหลากหลายนั้นแคบลง เหลือเพียงตัวเลือกที่ดีที่สุดเพียงอย่างเดียว เช่นการเขียนรายงานก็ต้องแจกแจงหัวข้อรายงานที่สามารถเป็นไปได้ทั้งหมด แล้วจึงสังเคราะห์เพื่อเลือกหัวข้อที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดและตรงกับความสนใจของเรา

4. Organization of information การจัดระบบสารสนเทศ

การจัดระบบสารสนเทศนั้นเกิดขึ้นได้หลายครั้งตลอดวัฏจักรของการแก้ปัญหา เพื่อรวบรวมสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อใช้วางกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา เช่น การทำรายงาน ต้องจัดระบบสารสนเทศโดยเขียนเป็นโครงร่าง เพื่อรวบรวมความคิดทั้งหมด ถ้าปัญหาคือการหาสถานที่ การจัดระบบสารสนเทศคือการเขียนแผนที่ขึ้นมา

5. Resource allocation การจัดสรรทรัพยากร

หลายคนมักประสบกับปัญหาการมีทรัพยากรจำกัด เช่นความจำกัดด้านเวลา เงิน หรือเครื่องมือ เป็นต้น ปัญหาบางอย่างอาจจำเป็นต้องใช้เวลายาวนาน แต่บางอย่างอาจใช้เวลาสั้น เราจะต้องรู้วิธีว่าควรจัดสรรทรัพยากรเมื่อใดและอย่างไร ผู้แก้ปัญหาที่ดีมักจะอุทิศการใช้ทรัพยากรทางความคิด ในการวางแผนแบบพิจารณาองค์รวม ในขณะที่ผู้แก้ปัญหาที่ไม่ดี มักให้ความสนใจกับรายละเอียดปลีกย่อย โดยขาดการตระหนักถึงภาพรวมของปัญหา ผู้แก้ปัญหาที่ดีมักให้เวลากับการมองปัญหาล่วงหน้า ให้เห็นและเข้าใจองค์รวม จึงเริ่มต้นได้ถูกต้องและมีโอกาสผิดพลาดน้อยกว่า ทั้งยังเป็นการประหยัดเวลา

และหลีกเลี่ยงความยุ่งยากในภายหลัง เช่น การเขียนรายงานก็ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางของรายงาน การเรียบเรียงโน้ตต่างๆ และการวางแผน

6. Monitoring การสอดส่องปัญหา

ผู้แก้ปัญหาที่ดีไม่สามารถแยกตัวเองออกจากปัญหาได้ และรอนจนดำเนินการแก้ปัญหาใกล้จะจบแล้ว จึงตรวจสอบว่าตนเองอยู่ตรงไหน แต่จะต้องตรวจสอบว่าตนเองดำเนินการแก้ปัญหาถูกทางและเข้าใกล้เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ หากไม่เป็นเช่นนั้นก็ต้องประเมินว่ากำลังทำอะไรอยู่ อาจเป็นเพราะเริ่มต้นไม่ถูกหรือหลงทางไป เช่น การเขียนรายงานต้องคอยสอดส่องว่ามีความก้าวหน้าหรือไม่ หากมีปัญหาต้องหาสาเหตุให้ได้

7. Evaluation การประเมิน

การประเมินผลไม่ได้เป็นขั้นตอนท้ายสุด แต่เราจำเป็นต้องประเมินแนวทางแก้ปัญหาอยู่ตลอด แต่การประเมินผลตอนสุดท้ายก็สามารถทำให้รู้ได้ว่า เราตัดสินใจถูกต้องเพียงใด เช่นเดียวกับการเขียนโครงร่างรายงาน จะต้องประเมินผลโครงร่างนั้น ปรับปรุงแก้ไขใหม่เรื่อยๆ ซึ่งอาจพบปัญหาใหม่ ก็ต้องนิยามตัวปัญหาใหม่ และวางกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาใหม่ อันนำไปสู่วัฏจักรของการแก้ปัญหาอีกครั้ง

กลยุทธ์ในการตัดสินใจ

ในการทำงานเดียวกัน กระบวนการตัดสินใจก็มีความคล้ายคลึงกับการแก้ปัญหาอยู่หลายประการ Klayman¹² ได้อธิบายองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการในการดำเนินกลยุทธ์ในการตัดสินใจ ดังนี้

1. Information search การแสวงหาสารสนเทศ

บุคคลจะรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวเลือกก่อนตัดสินใจ ซึ่งในกระบวนการตัดสินใจสามารถแบ่งรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศ (information searching pattern) ได้ดังนี้

1.1 Thorough information search

ผู้ตัดสินใจจะแสวงหาสารสนเทศอย่างถี่ถ้วนถี่ ทั้งหมดทุกด้านที่มีความสำคัญ ของแต่ละตัวเลือกอย่างเท่าเทียมกันก่อนที่จะตัดสินใจ ในรูปแบบนี้เหมาะสมกับ กลยุทธ์การตัดสินใจในระดับที่ใช้เหตุผลสมบูรณ์ หรือการตัดสินใจที่ดีในเชิงอุดมคติ เช่น การตัดสินใจโดยอาศัยทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง

1.2 Satisficing pattern

เป้าหมายของกลยุทธ์นี้คือ การหาตัวเลือกที่ดีที่สุด มากกว่าตัวเลือกที่มีคุณค่ามากที่สุด ผู้ตัดสินใจมักจะหยุดค้นหาทันทีที่พบกับตัวเลือกที่พอใจ โดยไม่พิจารณาตัวเลือกอื่นต่อไปอีก

¹² Chartprasert Duangkamol, *The Effect of the Information Processing Demand on the Use of Decision Strategies* (Doctoral Dissertation, University of Wisconsin-Madison, 1991), PP. 12-13.

1.3 Multipass search

ในรูปแบบนี้ผู้ตัดสินใจจะค้นหาสารสนเทศหลายขั้นตอน โดยในครั้งแรกผู้ตัดสินใจจะค้นหาตัวเลือกอย่างสั้นๆ เพื่อดูเฉพาะบางแง่มุมที่สนใจ เหมือนกับการส่องไฟฉายกราดไปในห้องมืด เราจะตั้งใจมองเฉพาะสิ่งที่เราสนใจ โดยของหลายอย่างยังคงตกอยู่ในความมืด และในครั้งที่สอง ผู้ตัดสินใจจะกลับมาที่ตัวเลือกที่ตนเองสนใจอันเป็นหน่วยย่อยของกลุ่มตัวเลือกทั้งหมด (smaller subset of promising alternatives) เพื่อพิจารณาตัวเลือกที่เหลืออย่างถี่ถ้วนอีกครั้ง

2. Combining rules or choice rules กฎแห่งตัวเลือก

หมายถึงการประเมินและรวบรวมเรียบเรียงสารสนเทศ ซึ่งนักวิจัยได้เสนอกฎแห่งตัวเลือกไว้หลากหลายแนวทาง แต่หากพิจารณาโดยยึดเฉพาะรูปแบบการเรียบเรียง (combine) สารสนเทศก็สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

2.1 Compensatory rules

กฎแห่งการชดเชยนี้ คุณสมบัติที่ดีและไม่ดีในด้านต่างๆของตัวเลือกสามารถสร้างความสมดุล(trade off) หรือชดเชยซึ่งกันและกันได้ เช่น ในการเลือกบ้านเช่า ผู้ตัดสินใจอาจยอมจ่ายเงินสูง เพื่ออยู่ในทำเลที่สะดวกสบาย นั่นคือ คุณสมบัติเด่นสามารถชดเชยหรือทดแทนคุณสมบัติอื่น ๆ ได้ ดังนั้นผู้ตัดสินใจจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญ (rating) ของคุณสมบัติต่างๆในกลุ่มตัวเลือกได้

2.2 Non compensatory rules

กฎนี้จะไม่ยอมรับการสร้างสมดุลซึ่งกันและกันในคุณสมบัติต่างๆของตัวเลือก เช่น หลักการตัดตัวเลือกออกตามเกณฑ์ต่างๆ (elimination by aspects) หากตัวเลือกนั้นไม่ถึงระดับเบื้องต้นที่ยอมรับได้ ก็จะไม่พิจารณาต่อ เช่น ผู้ตัดสินใจอาจปฏิเสธบ้านเช่าที่ไม่มีที่จอดรถ แม้ว่าจะมีสาธารณูปโภคอื่นที่น่าสนใจก็ตาม ในรูปแบบนี้ผู้ตัดสินใจจะพิจารณาตัวเลือกทีละด้าน

จะเห็นได้ว่าหลักของ Information search และ Combining rules มีลักษณะบางอย่างร่วมกัน กล่าวคือ Compensatory rules มีความคล้ายกับ Thorough information search เพราะผู้ตัดสินใจจะต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างพอเพียงเพื่อใช้อ้างอิงในการชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบแต่ละตัวเลือกว่า ตัวเลือกใดที่ดีที่สุดภายหลังจากที่ประเมินข้อดีและข้อเสียต่างๆแล้ว อันเป็นการตัดสินใจในระดับที่ใช้เหตุผลสมบูรณ์ ในขณะที่ Non compensatory rules ใกล้เคียงกับลักษณะของ Multipass search เพราะในหลักการทั้งสอง ผู้ตัดสินใจจะตัดตัวเลือกบางตัวทิ้งไป หากตัวเลือกดังกล่าวขาดคุณสมบัติตามข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งก็สอดคล้องกับลักษณะของ Descriptive decision Theory ที่อธิบายว่ามนุษย์ไม่ได้ตัดสินใจอย่างสมบูรณ์ โดยเราไม่ได้ประเมินตัวเลือกทุกตัวอย่างทั่วถึง

3. การประมวลสารสนเทศด้วยความคิดเชิงรวบรัด (Heuristic)

การประมวลผลสารสนเทศ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการใช้ความคิดเชิงรวบรัดนั้น ต้องเข้าใจถึงการประมวลผลสารสนเทศก่อน โดยทั่วไปในกระบวนการประมวลผลสารสนเทศ มนุษย์จะรับรู้ตัวกระตุ้นที่แวดล้อมอยู่ หลังจากนั้นก็จะเข้ารหัสหรือใส่ความหมายให้กับตัวกระตุ้นนั้น ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ที่มีมาก่อนซึ่งเก็บไว้ในความทรงจำ โดยถูกเรียกมาใช้งานเป็นอันดับแรก หลังจากที่ได้เข้ารหัสแล้วก็จะเก็บชุดความหมายนั้นไว้ในความทรงจำ ซึ่งมีผลใช้ในการประเมินสถานการณ์ในอนาคต โดยนำไปสู่การตีความ และการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่ในท้ายที่สุดของกระบวนการ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบสนอง

ทั้งนี้ Bless, Friedler และ Strack ได้เสนอประเด็นสำคัญในการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งมักกล่าวอ้างอิงถึงเสมอ ดังนี้¹³

1. การทำงานร่วมกันระหว่าง สารสนเทศที่มากระตุ้นและความรู้เดิม (The interplay of stimulus information and prior knowledge) ในกระบวนการคิดของมนุษย์ เมื่อมีสารสนเทศมากระตุ้นการรับรู้ของเรา ก็จำเป็นต้องเข้ารหัสเพื่อทราบความหมาย ซึ่งต้องอาศัยความรู้เดิมที่มีมาก่อน เช่น หากพูดถึงบรรณารักษ์ เราก็จะเรียกความทรงจำที่เก็บความรู้เดิมหรือภาพตัวแทน (stereotype) เกี่ยวกับบรรณารักษ์ ก็จะทำให้เข้าใจได้ทันที หากสารสนเทศใหม่ที่รับรู้ไม่สอดคล้องกับความรู้เดิมก็อาจปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมคำอธิบายใหม่ ก่อนจะเก็บสารสนเทศนั้นไว้ในความทรงจำ ดังนั้นในการประมวลผลสารสนเทศจะต้องอาศัยสารสนเทศที่มากระตุ้น เรียกว่า bottom-up processing ในการรับรู้เบื้องต้น ก่อนจะเชื่อมโยงเข้ากับความรู้เดิม ซึ่งเรียกว่า top-down processing ซึ่งเข้ามาอิทธิพลในการเข้ารหัสสิ่งเร้าใหม่นั้น ในบางครั้งเราอาจจะประมวลผลโดยอาศัย bottom-up processing คือ ยึดรายละเอียดของพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้เป็นหลัก แต่ในบางสถานการณ์ก็อาจยึด top-down processing ตามความรู้เดิมที่มีมาก่อน หรือกล่าวได้ว่า สิ่งเร้าใหม่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงภาพตัวแทนที่บันทึกไว้ในความทรงจำได้ แต่ไม่ว่าจะยึดเอาการประมวลผลแบบใดก็ตาม ทั้งสองรูปแบบดังกล่าวก็ต้องทำงานร่วมกันในกระบวนการคิดของมนุษย์

2. ศักยภาพในการประมวลผลอันจำกัดของมนุษย์ซึ่งต้องอาศัยทางลัด (The limitation of human processing capacity requires simplifications and shortcuts) มนุษย์ไม่สามารถจะประมวลผลสารสนเทศที่มีอย่างมากมายได้หมด ภายใต้เวลาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่าง

¹³ Bless, Fiedler and Strack, **Social Cognition: How Individual Construct Social Reality** (Hove: Psychology Press, 2004), PP. 20-28.

สมบูรณ์ เราไม่สามารถรับรู้สิ่งเร้าที่แวดล้อมอยู่ได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วน โดยอาศัยการเข้ารหัสจากความรู้เดิมบางส่วน และเลือกเก็บความหมายนั้นเพียงบางส่วนในความทรงจำ นอกจากการเลือกประมวลผลแล้ว มนุษย์ยังทำให้กระบวนการรับรู้ที่นั่นสั้นลงและง่ายขึ้น ด้วยการใช mental shortcut และ heuristic ซึ่งเป็นการใช้ความคิดที่เกิดขึ้นฉับพลัน โดยสิ้นเปลืองการคิดพิชารณาน้อย ในระยะเวลาสั้น ดังนั้นการประมวลผลโดยทั่วไปจึงบกพร่องและมีอคติ เป็นเหตุให้การตัดสินใจไปไม่ถึงระดับที่ใช้เหตุผลสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Hogart ที่กล่าวว่ามนุษย์ไม่สามารถประมวลผลสารสนเทศที่ท่วมท้นได้ เราจึงอาศัยอคติส่วนบุคคลในการตัดสินใจหรือตีความ

3. ปริมาณการประมวลผล (Amount of processing) มนุษย์จำเป็นต้องประมวลผลสิ่งเร้าที่หลากหลายต่างๆในเวลาเดียวกัน ดังนั้นเราจึงต้องมีการจัดสรรทรัพยากรในการประมวลผล (processing resource allocation) ในแต่ละสถานการณ์ต่างกัน สถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่ดึงอาศัยการประมวลผลสูงก็ต้องใช้ทรัพยากรการประมวลผลสูง ทั้งนี้ แรงจูงใจในการประมวลผล (processing motivation) ซึ่งได้แก่ เรื่องที่เราสนใจ มีความสำคัญ หรือมีความเกี่ยวข้องกับตนเองสูง เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรการประมวลผล และแรงจูงใจในการประมวลผลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาหลังจากที่ประเมินสิ่งเร้าใหม่ที่อาจมีความสำคัญกว่า

4. การประมวลผลแบบอัตโนมัติและแบบควบคุม (Automatic and control process) Automatic process หรือการประมวลผลอัตโนมัติ เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจและอาศัยการใช้ความคิดเพียงเล็กน้อย ซึ่งไม่อยู่ภายใต้การรับรู้ (awareness) เช่น การรับรู้สารสนเทศใหม่ เมื่อเข้ารหัสแล้วเพื่อตีความ อาจมีความคิดบางอย่างเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ หรือ ในการขับรถบนเส้นทางที่คุ้นเคย เราอาจใช้การประมวลผลอัตโนมัติควบคุมการขับรถชั่วขณะ โดยเราสามารถคิดเรื่องอื่นๆไปด้วยในช่วงที่รถกำลังแล่นไปอย่างปกติ ส่วนการประมวลผลแบบควบคุมต้องอาศัยการคิดพิจารณาและการประมวลผลสูงรวมทั้งอยู่ภายใต้การรับรู้ ในกระบวนการประมวลผลสารสนเทศบางครั้ง เราอาจต้องใช้ทั้งสองประเภทร่วมกัน เช่น การขับรถในเส้นทางที่ไม่คุ้นเคยจึงจำเป็นต้องใช้การประมวลผลสูง แต่หลังจากที่พบเส้นทางที่คุ้นเคยแล้วก็สามารถประมวลผลสารสนเทศแบบอัตโนมัติได้

ทฤษฎีการประมวลผลสารสนเทศ

จะเห็นได้ว่าการประมวลผลสารสนเทศของมนุษย์อยู่ภายใต้ข้อจำกัดเรื่องศักยภาพของมนุษย์ ซึ่ง Weed&McBride ได้กล่าวว่า กลไกการประมวลผล (processing mechanism) ก็อยู่ภายใต้ข้อจำกัดเรื่องเวลาเช่นเดียวกัน โดยในการคัดแยกสารสนเทศได้พัฒนาตั้งแต่การรู้จักสัญชาติญาณในการอยู่รอดของการเป็นผู้ล่า ในนาที่ที่ผู้ล่าออกล่าเหยื่อต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว จนแทบไม่มีเวลาที่

จะใช้ความคิดหรือประมวลผลสารสนเทศ และไม่จำเป็นต้องรอการตอบรับจากสมองก่อนจะแสดงพฤติกรรม เพราะมีฉะนั้นแล้วเหยื่อก็จะไหวตัวทัน และผู้ล่าก็จะอดตาย

อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาอีกฝ่ายหนึ่งได้แย้งว่า กลไกการประมวลผลของมนุษย์พัฒนาไปมากกว่าการล่าเหยื่อ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นอ่อนแอและป้องกันตนเองไม่ได้ (weak and defenseless) เมื่อเทียบกับผู้ล่าประเภทอื่น แต่มนุษย์รู้จักสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นในสังคม โดยการประมวลผลสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้กับการตีความอาภักปฏิกิริยาของผู้อื่น ทำให้รู้ว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรต่อตนเอง และคาดเดาได้ว่าเขาจะทำอะไรต่อไป

ทฤษฎีการประมวลผลสารสนเทศ ยังเน้นย้ำเรื่องการแยกแยะสารสนเทศของมนุษย์ โดยมนุษย์สามารถจัดระบบสารสนเทศที่ท่วมท้นได้ในแต่ละวัน โดยคัดกรอง (filter) สารสนเทศให้เหลือเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องก็จะถูกแยกออกและลืมในที่สุด หลังจากนั้นก็จะลำเลียงสารสนเทศสู่ระบบความคิดและการประมวลผล ต่อจากนั้นก็เก็บรักษาสารสนเทศที่ถูกย่นย่อลงไปอีก ให้อยู่ในความจำระยะยาว (long-term memory) ทั้งนี้การคัดกรองหรือแยกแยะสารสนเทศนั้นเป็นไปโดยธรรมชาติ เราสามารถนั่งอ่านหนังสือพิมพ์ในขณะที่มีสิ่งรบกวนมากระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอด เช่น อาจมีคนนั่งคุยกันอยู่ในบริเวณนั้น อาจมีเสียงรถยนต์แล่นผ่านไปมา หรืออาจเปิดโทรทัศน์อยู่ใกล้ๆ สิ่งรบกวนเหล่านี้ล้วนสามารถเบี่ยงความสนใจเราได้ แต่เราก็ยังสามารถเข้าใจสิ่งที่กำลังอ่านได้ ก็เพราะเรารู้จักการแยกแยะสารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ส่วนความจำกัดในการประมวลผลนั้น เนื่องจากเรารับรู้สารสนเทศได้เพียงเล็กน้อย สารสนเทศที่คิดว่าสำคัญที่สุดเท่านั้นที่จะเข้าสู่กระบวนการประมวลผล นอกจากนั้นเรายังมีระบบลดการใช้ความคิดที่เรียกว่า การประมวลผลแบบกิจวัตร (routinized processing of information) ซึ่งคล้ายกับ automatic processing ที่ Bless, Friedler และ Strack¹⁴ โดยเราอาศัยการประมวลผลสารสนเทศอัตโนมัติกับเรื่องทั้งปวงที่เกิดขึ้นอย่างปกติในแต่ละวัน ยกเว้นว่าจะตรวจสอบพบความผิดปกติได้ หรือกระบวนการประมวลผลสารสนเทศอัตโนมัติล้มเหลว ก็จะต้องแทรกแซงด้วยกระบวนการใช้ความคิดหรือการใช้ control processing นั่นเอง แต่บางครั้งการแทรกแซงดังกล่าวก็มาไม่ทัน ทำให้เกิดความผิดพลาดได้

เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่สามารถประมวลผลสารสนเทศได้เพียงเล็กน้อย ท่ามกลางความจำกัดต่างๆ ทั้งเรื่องเวลา ความรู้ และศักยภาพในการประมวลผลของมนุษย์จึงนำไปสู่การใช้ความคิดเชิงรวบรัดได้

¹⁴ Ibid., P. 20.

การใช้ความคิดเชิงรวบรัด (Heuristic)

ความคิดเชิงรวบรัด เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยการใช้ความคิดและสารสนเทศเพียงเล็กน้อย ซึ่งเป็นการตัดสินใจชีวิตจริงที่คนเราไม่ได้คำนวณค่าความน่าจะเป็นหรืออัตราประโยชน์ที่คาดหวัง ทั้งนี้ความคิดเชิงรวบรัด ถูกนำเสนอตั้งแต่ศตวรรษที่ 4 โดยมีรากศัพท์จากภาษากรีกว่า eureka ซึ่งหมายถึง พบแล้ว (I find) แต่ความคิดเชิงรวบรัดมีความหมายมากกว่านั้น กล่าวคือ หมายถึง การค้นพบ (discovery) การค้นหาแนวทางแก้ปัญหา (searching for a solution) หรือการตอบคำถามที่มีอยู่ (answer to a given question)

จนกระทั่งต่อมา George Polya นักคณิตศาสตร์ ได้ทำให้ความคิดเชิงรวบรัด เป็นที่นิยมในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 จากหนังสือที่เขาแต่งเรื่อง “How to solve it” ซึ่งอธิบายความคิดเชิงรวบรัดในการแก้โจทย์ทางคณิตศาสตร์ โดยมีหลักการพื้นฐานว่า ถ้าไม่เข้าใจโจทย์ที่ยากให้พยายามวาดรูปออกมาก่อน หรือถ้าหาคำตอบไม่ได้ให้นึกถึงคำตอบก่อนแล้วค่อยคิดว่ามีที่มาอย่างไร และจงพยายามแก้ปัญหาสิ่งที่ยากก่อน แล้วมันจะนำไปสู่ความสำเร็จได้¹⁵ นอกจากนี้ Albert Einstein ได้ขนานนามงานวิจัยทางฟิสิกส์เรื่องแสงของเขา ซึ่งได้รางวัล Nobel ไว้ว่าเป็นมุมมองแบบความคิดเชิงรวบรัด ซึ่งมีนัยยะถึงความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากข้อจำกัดด้านความรู้แต่พอจะใช้ประโยชน์ได้ (due to the limits of our knowledge but useful.)¹⁶

ในทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ (Computer Science) มักใช้ความคิดเชิงรวบรัดอย่างแพร่หลายเนื่องจาก เป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบให้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยละเอียดการพิสูจน์ว่าวิธีนั้นจะถูกหรือไม่ก็ตาม แต่ถ้าวิธีนั้นนำไปสู่ทางออกได้สำเร็จ ก็ถือว่ายอมรับได้ เมื่อพิจารณาคำอธิบายของความคิดเชิงรวบรัด ในทางวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ทำให้เข้าใจนิยามในทางจิตวิทยามากขึ้น โดยในทางจิตวิทยานั้น Kahneman และ Tversky ได้ให้คำจำกัดความ ความคิดเชิงรวบรัดว่าเป็นกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งในการตัดสินใจ โดยอาศัยกฎที่เรากำหนดขึ้นมา (Rule of thumb) ตามที่เราเข้าใจว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยไม่มีเกณฑ์การตัดสินใจที่แน่นอน โดยเฉพาะเมื่อเผชิญหน้ากับปัญหาที่ซับซ้อน หรือในสถานะที่สารสนเทศไม่สมบูรณ์ เรามักจะใช้ความคิดเชิงรวบรัดในการตัดสินใจโดยอาจให้ผลเป็นที่น่าพอใจ แต่ในขณะเดียวกันก็มีโอกาสนำไปสู่ความผิดพลาดได้สูง เนื่องจากเหตุผลใหญ่ 3 ประการ คือ

¹⁵ Heuristic from Wikipedia Encyclopedia. Available at <http://en.wikipedia.org/wiki/Heuristic>.

¹⁶ Koehler and Harvey, **Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making** (Oxford: Blackwell Publishing, 2004) P.92.

- 1.การใช้ความคิดเพียงเล็กน้อย เพราะบุคคลมักจะประหยัดในการใช้ความคิด (cognitive miser) แต่ต้องการได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
- 2.การอาศัยสารสนเทศในปริมาณน้อยในการประมวลผล ซึ่งอาจจะเลยสารสนเทศที่มีความสำคัญไปได้
- 3.การใช้เวลาอันสั้น เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วกะทันหัน ซึ่งการตัดสินใจที่ตื้นนั้นควรจะต้องใช้เวลาในการครุ่นคิด

ในขณะที่ Gerd Gigerenzer มีความคิดเห็นต่อเรื่องความคิดเชิงรวบรัด ต่างจากนักวิจัยส่วนใหญ่ โดยเขามองว่าความคิดเชิงรวบรัด สามารถนำไปสู่ทางออกที่ดีที่สุด เนื่องจากมีลักษณะที่เร็วและประหยัด (fast and frugal) โดยในภาวะที่จำเป็น หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวกับความเป็นความตาย ความคิดเชิงรวบรัดมีบทบาทสำคัญมาก เพราะสามารถแก้ปัญหาได้ภายในเสี้ยววินาที และใช้สารสนเทศน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น นอกจากนี้ยังมีวิธีการชัดเจนสามารถเข้าใจง่าย (vivid and transparent) เช่น การตัดสินใจของนักบินในการหลบสิ่งกีดขวาง หากสังเกตเห็นว่ามีเครื่องบินลำอื่นกำลังมุ่งหน้าเข้ามาในทิศทางที่กำลังบินอยู่ ก็อาจตัดสินใจหลบหลีกอย่างรวดเร็วโดยใช้ความคิดเชิงรวบรัด โดยไม่ต้องอาศัยการคำนวณตามแนววิถีโค้งพาราโบลาที่ซับซ้อน (complex parabola trajectories)¹⁷

อย่างไรก็ตาม Kahneman และ Tversky ได้แบ่งประเภทของความคิดเชิงรวบรัดเพื่ออธิบายอคติในการตัดสินใจของมนุษย์อันเนื่องมาจาก ความจำกัดด้านสารสนเทศและความสามารถในการประมวลผลของมนุษย์ ดังนี้

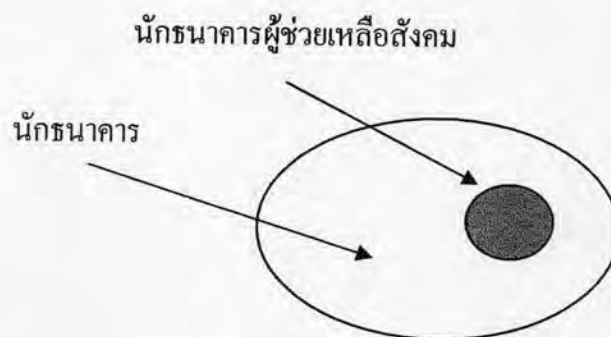
1. Representativeness Heuristic

หมายถึง การตัดสินใจโดยการจัดประเภท (categorization) ให้กับสิ่งเร้าใดๆ ตามคุณลักษณะที่ตรงกับต้นแบบ (prototype) โดยตีความและให้ความหมายสิ่งเร้านั้นเหมือนต้นแบบ นั่นคือ สิ่งเร้านั้นจะต้องมีลักษณะร่วมหรือเป็นตัวแทนต้นแบบ โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) และความน่าเชื่อถือของการทดลองสุ่ม (random) เช่น ถ้าถามว่าโอกาสที่ครอบครัวหนึ่งซึ่งมีบุตร 6 คน จะมีลำดับการมีบุตรดังนี้ GBGBBG (G = girl, B = boy) มีมากกว่าเหตุการณ์ GBBBBB หรือไม่ โดยคนส่วนใหญ่มักคิดว่าโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์แรกนั้นสูงกว่า เหตุการณ์ที่สอง ซึ่งความจริงแล้วความน่าจะเป็นในการมีบุตรเป็นชายหรือหญิงเท่ากัน (0.5) ดังนั้นความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ทั้งสองจึงเท่ากัน แต่เนื่องจากเราใช้

¹⁷ Ibid., PP. 63-64.

Representativeness ตัดสินว่า เหตุการณ์แรกมีความเป็นตัวแทนของเพศชายและหญิงได้ดีกว่า และคิดว่ามีลักษณะของการสุ่ม มากกว่า

เช่นเดียวกับการเข้าใจผิดของนักพนัน (gambler's fallacy) ที่มักหลงคิดว่า เหตุการณ์ในอดีตมีผลต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น นักพนันที่แพ้มาแล้ว 5 เกม มักคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะชนะในเกมถัดไป ทั้งที่ความจริง โอกาสที่จะแพ้หรือชนะเป็นเหตุการณ์อิสระ (independent event) เช่นเดียวกับความน่าจะเป็นที่จะเป็นเพศชายหรือหญิง ดังนั้นนักพนันจะเล่นกี่พันครั้งก็ตาม ก็มีโอกาที่จะชนะเท่ากับครั้งแรกที่เล่นเสมอ หรืออีกตัวอย่างหนึ่งที่ละเลยความน่าจะเป็นของเหตุการณ์และการสุ่ม เช่น เมื่อได้รับสารสนเทศว่า ลินดาเป็นนักธนาคารที่สนใจประเด็นทางสังคม และเคยมีส่วนร่วมในการประท้วงต่างๆ นอกจากนั้นตอนที่เป็นนักศึกษา ก็เข้าร่วมชมรมค่ายอาสาพัฒนาชนบท ดังนั้นถ้าถามว่าโอกาสที่ลินดาจะเป็นนักธนาคาร หรือ เป็นนักธนาคารผู้ช่วยเหลือสังคมมากกว่ากัน คนส่วนใหญ่มักตอบว่าลินดาเป็นนักธนาคารผู้ช่วยเหลือสังคมมากกว่า ซึ่งแท้ที่จริง การเป็นนักธนาคารผู้ช่วยเหลือสังคม เป็นองค์ประกอบย่อยหรือ subset ของการเป็นนักธนาคาร ดังนั้นโอกาสที่ลินดาจะเป็นนักธนาคารเพียงอย่างเดียวจึงมีสูงกว่า เห็นได้ว่าการตัดสินใจที่ผิดพลาดนี้เกิดจากการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ หรือภาพเหมารวมที่สังเกตเห็นได้มากกว่าการคำนึงถึงหลักความน่าจะเป็น



Kahneman และ Tversky ได้ทดสอบพบว่า Representativeness มีอิทธิพลเหนือ base rate หรือสถิติพื้นฐาน เช่น เมื่อให้สารสนเทศว่า โอกาสที่จอห์นจะเป็นทนายความ 70 % หรือเป็นวิศวกร 30 % โดยจอห์นเป็นคนอนุรักษ์นิยม มีความละเอียดและทะเยอทะยาน มักไม่สนใจการเมืองหรือสังคม แต่มักใช้เวลาว่างกับงานช่าง และการแก้โจทย์คณิตศาสตร์ โดยคนส่วนใหญ่มักตอบว่าจอห์นเป็นวิศวกร โดยมองข้ามสถิติพื้นฐานว่าโอกาสที่จอห์นเป็นวิศวกรมีเพียง 30 % ซึ่งการละเลยการพิจารณาสถิติพื้นฐานแต่ตีความจากภาพลักษณ์ภายนอกอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

และในบางครั้งเราอาจใช้ Representativeness สร้างความเชื่อจากกลุ่มตัวอย่างเพียงเล็กน้อย แล้วนำมาอ้างอิงกับประชากรทั้งหมด เช่น หากเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับตำรวจ เราอาจคิดว่าตำรวจ

ทั้งหมดคงจะมีลักษณะนิสัยที่ไม่ดีเช่นนั้น ซึ่งเป็นการสร้างภาพเหมารวม (stereotype) ให้กับประชากรสำรวจทั้งหมด ทั้งที่ความจริงสำรวจที่เราพบเป็นส่วนเล็กน้อย และไม่อาจเป็นตัวแทนได้ เพราะอาจมีสำรวจที่ดีอีกมาก ซึ่งการอาศัยขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพียงเล็กน้อย อาจมีผลในการสร้างภาพตัวแทนที่ผิดพลาดได้

ดังนั้นการใช้ความคิดเชิงรวบรัด Representativeness จึงเป็นการจัดวางสิ่งเร้าที่รับรู้ ในตำแหน่งของแบบแผนการรับรู้ที่ตนคิดว่าเหมาะสม โดยไม่ต้องเสียเวลาพิจารณา

2. Availability Heuristic

ก่อนที่จะอธิบายเรื่องนี้ จงตอบคำถามต่อไปนี้

ระหว่างตัวเลือก A และ B อะไรมีความถี่สูงกว่ากัน¹⁸

	A	B
หิมะถล่มโดยเฉลี่ยในแต่ละปี	Fairbanks, Alaska	Buffalo, NY
ชาติที่อาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกาในปี 1980	Cuba	Philippines
อัตราการฆาตกรรมในปี 1990	Boston, MA	Jacksonville, FL
สาเหตุการตายในปี 1992	อุบัติเหตุจากยานพาหนะ	โรคปอดบวม

ดูคำตอบด้านล่าง

Availability หมายถึง การประเมินโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ต่างๆ จากความง่ายในการระลึกถึง หรือความคุ้นเคยมากกว่าจะประเมินตามหลักความน่าจะเป็น โดยอาศัยความรู้ที่มีอยู่และพร้อมใช้งาน มากกว่าการพินิจพิจารณาทางเลือกอื่นๆ อย่างรอบคอบ กล่าวได้ว่าเป็นการตัดสินใจโดยอาศัยความง่ายในการจินตนาการหรือการระลึกจากความจำระยะยาว จากคำถามในเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าเรามักจะเลือกตัวเลือกที่รู้จักคุ้นเคยมากกว่าตัวเลือกที่ไม่เคยได้ยินหรือได้ฟังมาก่อน ในทำนองเดียวกัน ถ้าให้นึกถึงคำในภาษาอังกฤษที่ขึ้นต้นด้วยตัว R และคำที่ตัว R อยู่ในตำแหน่งที่ 3 แล้วถามว่าคำประเภทใดมีมากกว่ากัน โดยคนส่วนใหญ่มักตอบว่า คำในลักษณะแรกมีมากกว่า เพราะเราสามารถระลึกได้ง่ายและมากกว่า ทั้งที่ความจริงแล้ว คำที่ตัว R อยู่ในตำแหน่งที่ 3 มีมากกว่า ดังนั้นการตัดสินใจโดยอาศัย Availability จึงมีโอกาสผิดพลาดได้

18

Jahnke and Norwaczyk, *Cognition* (New Jersey: Prentice Hall, 1998), P.375.

(คำตอบที่ถูกต้องคือ ตัวเลือก B ทั้งหมด)

ทั้งนี้สิ่งเร้าที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ย่อมสามารถระลึกได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่ยากและคลุมเครือ รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่า ก็ย่อมมีโอกาสในการระลึกได้มากกว่า แต่ในการระลึกก็อาจมาจากสาเหตุอื่นได้ เช่น การเปิดรับสื่อมวลชน(media exposure) สิ่งเพิ่งรับรู้มา (recency) และความเด่นหรือแปลกกว่าธรรมดา (salient) โดยเรามักหวาดระแวงภัยคุกคามจากการก่อการร้าย เพราะการประโคมข่าว และความเด่นของเหตุการณ์ มากกว่าภัยเงียบที่คุกคามชีวิตเรา เช่น การไม่สนใจหลักโภชนาการ หรือการดื่มแอลกอฮอล์และสูบบุหรี่เป็นประจำ ซึ่งเป็นสาเหตุของการตายมากกว่าการก่อการร้าย

นอกจากนั้น Availability ยังนำไปสู่การยืนยันความเชื่อแบบผิดๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ ดังเช่น Schwarz และคณะ¹⁹ ได้วิจัยโดยแบ่งอาสาสมัครออกเป็น 2 กลุ่ม แล้วให้กลุ่มแรกระลึกถึงตัวอย่างพฤติกรรมที่ก้าวร้าวมา 12 ตัวอย่าง ส่วนอีกกลุ่มให้ระลึกเพียง 6 ตัวอย่าง แล้วหลังจากนั้นให้สรุปว่าตนเองมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือไม่ ปรากฏว่า กลุ่มที่ระลึกเพียง 6 ตัวอย่างจะสรุปว่าตนเองมีพฤติกรรมก้าวร้าว เพราะสามารถระลึกพฤติกรรมดังกล่าวได้ง่าย แต่ถ้าถามถึง 12 ตัวอย่างอาจระลึกได้ไม่ครบ จึงอาจสรุปว่าตนเองไม่ก้าวร้าว ซึ่งเห็นได้ว่า Availability หรือการตัดสินใจโดยอาศัยความง่ายในการระลึก มีอิทธิพลในการสร้างความเชื่อที่ผิดๆและเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ตามความยากหรือง่ายของการระลึก

Availability Heuristic ได้แตกสาขาออกไปเป็น Simulation Heuristic ซึ่งหมายถึงการคาดเดาหรือทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้า (prediction) หรือจินตนาการถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้น เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่มนุษย์จำลองสถานการณ์สมมติขึ้นมาโดยอาศัยความง่ายในการระลึกถึงเพื่อใช้ทำนายหรือประเมินความน่าจะเป็นของเหตุการณ์

Simulation Heuristic มักใช้ทดสอบเหตุการณ์สมมติในอดีต (Counterfactual assessment) โดย Kahneman และ Tversky²⁰ ได้สอบถามนักศึกษา โดยใช้เหตุการณ์สมมติว่า นาย Crane และ นาย Tees จะต้องเดินทางไปสนามบินด้วยกัน ทั้งสองเดินทางคนละเที่ยวบิน แต่เวลาเครื่องบินออกเดินทางตรงกัน เขาทั้งสองโดยสารมาในรถคันเดียวกัน ซึ่งการจราจรในวันนั้นหนาแน่นมาก ทำให้เขามาถึงช้าไปกว่าเวลาเครื่องออกถึง 30 นาที เจ้าหน้าที่ภาคพื้นบอกนาย Crane ว่าเที่ยวบินของเขาออกตามเวลาที่กำหนด ขณะที่เที่ยวบินของนาย Tees ถ้าช้ากว่ากำหนดและเครื่องเพิ่งจะออกไปเมื่อ 5 นาทีที่แล้ว เมื่อถามว่าใครจะเสียใจมากกว่ากัน ปรากฏว่านักศึกษาร้อยละ 96 ระบุ

¹⁹ Franzoi Stephen, **Social Psychology**, Second edition (Boston: McGraw Hill, 2000), P.122.

²⁰ Kahneman & Tversky, **Judgment under uncertainty; Heuristics and biases** (Cambridge: Cambridge University Press, 1982), P. 203.

ว่านาย Tees จะเสียใจมากกว่า เนื่องจากถ้านาย Tees มาถึงเร็วขึ้นกว่าเดิมเพียง 5 นาทีก็อาจจะไม่ต้องตกเครื่อง งานวิจัยนี้ได้สะท้อนให้เห็น Simulation Heuristic ว่าเป็นการง่ายสำหรับนาย Tees ที่จะจินตนาการว่าตนเองจะมาถึงเร็วขึ้นกว่าเดิม 5 นาที ง่ายกว่านาย Crane ที่จะจินตนาการว่าตนเองมาถึงเร็วขึ้นกว่าเดิม 30 นาที

3. Anchoring and Adjustment Heuristic

หมายถึง การยึดติดกับข้อมูลที่รับรู้ครั้งแรกซึ่งอาจไม่ใช่ข้อมูลที่ดี แต่ใช้เป็น “ฐานคิด” ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงความคิดในภายหลังแต่ก็เป็นไปอย่างมีอคติตามการรับรู้ครั้งแรก หรือหมายถึง แนวโน้มในการตัดสินใจโดยอาศัยการตีความสิ่งเร้าครั้งแรกเป็นจุดอ้างอิง และมีการปรับเปลี่ยนความคิดขึ้นลงในภายหลัง (adjust upward and downward) เพื่อให้ถูกต้องขึ้น ทั้งนี้การตีความในเบื้องต้นเป็นเหมือนการทอดสมอหรือการปักหลักทางความคิด (the initial suggested values serve as “anchors.”) แต่การปรับเปลี่ยนในภายหลังก็ไม่ได้ไกลไปจากจุดเดิมเท่าใดนัก ซึ่งสะท้อนนัยยะว่าการรับรู้ครั้งแรกที่ต่างกัน นำไปสู่การตัดสินใจที่ต่างกันได้ เช่น Kahneman และ Tversky ได้ทดสอบอาสาสมัคร 2 กลุ่ม โดยให้คำนวณผลคูณของชุดตัวเลขที่แตกต่างกัน ภายในเวลา 5 วินาที ดังนี้

ชุดที่ 1	$8 * 7 * 6 * 5 * 4 * 3 * 2 * 1$
ชุดที่ 2	$1 * 2 * 3 * 4 * 5 * 6 * 7 * 8$

ซึ่งอาสาสมัครทั้งสองกลุ่มประเมินผลคูณต่างกัน โดยกลุ่มแรกตอบว่าประมาณ 2,250 ส่วนกลุ่มที่สองตอบว่าประมาณ 512 ทั้งที่ความจริงผลคูณของตัวเลขทั้งสองชุดเท่ากันคือ 40,320 แต่บุคคลมักจะมีอคติกับผลคูณของตัวเลข 2-3 ตัวแรกเป็นฐานอ้างอิง จึงทำให้ทั้งสองกลุ่มคิดต่างกัน โดยสิ้นเชิง

การตัดสินใจโดยอาศัยการตีความครั้งแรกนี้เอง นำไปสู่การเข้าใจผิด ด้วยเหตุนี้พนักงานขายของจึงมักตั้งราคาสินค้าของตนให้สูงไว้ก่อน หลังจากมีการต่อรองจึงจะลดราคาลงเรื่อยๆ จาก 7,000 ลดเหลือ 5,000 จนในที่สุดเหลือ 4,500 ลูกค้านั้นก็จะคิดว่าได้ซื้อสินค้าอย่างคุ้มค่าเพราะอาศัยการเปรียบเทียบราคาที่ตั้งไว้ตอนแรกเป็นจุดอ้างอิง โดยอาจถูกหลอกเพราะราคาจริงของสินค้าอาจอยู่ที่ 3,000 บาทเท่านั้น ดังนั้นการยึดติดกับจุดอ้างอิง ทำให้ตัดสินใจผิดพลาดได้ เพราะเป็นการกำหนดขอบเขตของทางเลือกให้แคบลง (narrow confident ranges) แทนที่จะพิจารณาทางเลือกอย่างหลากหลาย

ในทางนิเทศศาสตร์ ก็มีแนวคิดบางประการที่มีหลักการคล้ายกับ Anchoring and Adjustment เช่น สื่อมวลชนได้เกาะลิ้มตัดแต่ง (priming) การตัดสินใจหรือข้อสรุปทางการเมืองบางประการเท่านั้นมานำเสนอต่อผู้รับสาร โดยตัดทิ้งบรรดารายละเอียดอื่น ๆ ออกไป เพื่อตัดเย็บให้เหมาะสมกับแบบแผนการรับรู้ (schema) ของผู้รับสาร²¹ โดยที่สื่อมวลชนอาจไม่สามารถชี้้นำการตัดสินใจได้ แต่ข้อสรุปจากเนื้อหาข่าวก็มีน้ำหนักในการตัดสินใจได้ อาจกล่าวได้ว่า สื่อมวลชนได้ตีความสารสนเทศในเบื้องต้นให้แก่ผู้รับสาร แม้ว่าผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติในภายหลัง แต่อาจเป็นไปอย่างมีอคติ

4. False Consensus Effect

หมายถึง การคิดเข้าข้างตนเองว่า คนส่วนใหญ่มีแนวความคิดเหมือนตนเอง เรามักเข้าใจว่าความคิดของเราเป็นกลางที่สุด เป็นความคิดของคนปกติ ซึ่งในหลายครั้งความคิดของเราอาจตรงกับความคิดของคนส่วนน้อยได้ จนในบางครั้งอาจคิดว่าผู้อื่นที่มีความเห็นต่างจากตนเองมีความคิดที่ประหลาด²²

Lee David Ross²³ นักจิตวิทยาชาวแคนาดาและคณะได้นำเสนอแนวความคิดนี้ครั้งแรกซึ่งตีพิมพ์บทความใน Journal of Experimental Social Psychology เมื่อปี 1977 เขาได้ทำการวิจัย โดยสอบถามนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งว่า คุณกล้าใส่เสื้อยืด ที่มีรูปแซนวิชขนาดใหญ่เขียนโฆษณาเชื้อเชิญให้มาร้านอาหาร แล้วให้เดินทั่วมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 30 นาทีหรือไม่ ปรากฏว่ามีทั้งนักศึกษากลับทำตามและปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มนักศึกษาที่กล้าสวมใส่เสื้อยืดว่า ถ้าให้คาดคะเนว่าจะมีคนกล้าทำแบบเขาเป็นจำนวนร้อยละเท่าใดโดยเทียบกับนักศึกษาทั้งหมดมหาวิทยาลัย ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนั้นคิดว่าจะมีคนคิดเช่นเดียวกับเขาถึงร้อยละ 62 และผู้วิจัยได้สอบถามนักศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่ปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าวถามเดียวกัน ปรากฏว่า นักศึกษากลุ่มหลังก็คิดว่าจะมีคนเห็นด้วยกับพวกเขาถึงร้อยละ 67

จากงานวิจัยข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าทั้งนักศึกษาที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอ ต่างคิดว่าจะมีคนคิดเช่นเดียวกับเขาเป็นจำนวนมาก หรือกล่าวได้ว่า ความคิดของตนเองเป็นความคิดของประชากรส่วนใหญ่ โดยเรามักเข้าใจผิดว่า ผู้อื่นมีประสบการณ์ร่วมกับเรา มีภูมิหลังครอบครัว

²¹ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาลาแดง, 2545), หน้า 233.

²² False consensus effect from Wikipedia available at http://en.wikipedia.org/wiki/False_consensus_effect

²³ Franzoi, *Social Psychology*, P.129.

ตลอดจนความทรงจำเหมือนกับเรา จนทำให้มีความรู้สึกนึกคิดเหมือนกับเรา ซึ่งในความเป็นจริงมนุษย์มีความต่างในหลายด้านดังนั้นแต่ละคนจึงมีการรับรู้และให้ความหมายต่อสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกัน

Clement ได้กล่าวว่าความคิดเชิงรวบรัดดังกล่าวเกิดขึ้นจากการยึดตัวตนเป็นที่ตั้ง โดยใช้ความเป็นตัวคนนี้เป็นเลนส์ที่มองผู้อื่น ดังนั้นภาพที่เราเห็นจึงไม่ได้สะท้อนความจริงแต่แฝงไปด้วยอคติส่วนตัว แต่เราสามารถลดอคติดังกล่าวด้วยการศึกษาบริบทของผู้อื่น การจินตนาการสถานะที่อยู่รายล้อมเขาด้วยความเข้าใจ ราวกับว่าเราได้สวมรองเท้าของเขา ก่อนที่เราจะตัดสินเขา

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาลักษณะของความคิดเชิงรวบรัด ทั้ง 3 ประเภทข้างต้น จะพบว่ามีความสัมพันธ์กับแบบแผนการรับรู้ (schema) ซึ่งหมายถึง การให้คำอธิบายต่อปรากฏการณ์แวดล้อมต่างๆด้วยโครงสร้างทางปัญญา (cognitive structure) เพื่อตีความสิ่งต่างๆที่ได้รับเข้ามา ด้วยการใช้อินโฟร์เมชันที่มีอยู่ในสมอง เพื่อทำความเข้าใจและรับรู้ข้อมูลใหม่ อีกทั้งความจำก็มีบทบาทสำคัญในการใช้ความคิดเชิงรวบรัด เนื่องจากความจำ เป็นการจัดเก็บและรักษาสารสนเทศที่ให้ความหมายมาแล้ว เพื่อดึงออกมาใช้งานในภายหลัง โดยเมื่อเปิดรับสารสนเทศใหม่ซึ่งเกี่ยวข้องกับสารสนเทศเดิม ก็จะไปกระตุ้นแบบแผนการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเพื่อใช้ในการเข้ารหัสสารสนเทศ รวมทั้งดึงเอาทัศนคติและค่านิยมที่เกี่ยวกับสารสนเทศนั้นออกมาด้วยซึ่งเป็นความคิดเชิงรวบรัดแบบ Representativeness ส่วน Availability ก็ต้องอาศัยความจำ เพราะสารสนเทศที่เก็บไว้ในความจำระยะยาว (long term memory) จะช่วยให้ระลึกได้ดีกว่า และถ้ายิ่งเปิดรับบ่อยครั้งก็จะยิ่งกระตุ้นการทบทวนหรือระลึก (retrieve) ได้ดีขึ้นไปอีก ส่วน Anchoring and Adjustment ก็ต้องอาศัยความจำเพื่อเก็บรักษาการตีความหมายสารสนเทศในเบื้องต้น แล้วหลังจากนั้นเมื่อมีการปรับเปลี่ยนความคิดก็จะเรียกความจำดังกล่าวออกมาใช้งาน ดังนั้นแบบแผนการรับรู้และกระบวนการจำจึงเป็นรากฐานในการใช้ความคิดเชิงรวบรัด

ปัจจัยที่มีผลในการใช้ Heuristic

Stephen L. Franzoi กล่าวว่าคนเราไม่ได้ใช้ความคิดเชิงรวบรัดในทุกโอกาส เพราะบางครั้งเราก็จำเป็นต้องตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ทั้งนี้มีปัจจัยบางประการที่นำไปสู่การตัดสินใจโดยใช้ความคิดแบบรวบรัด กล่าวคือ ความจำกัดด้านเวลา ในสถานการณ์ที่เร่งรีบและต้องแข่งกับเวลา เราจึงจะใช้ความคิดเชิงรวบรัด หรือในภาวะที่เกิดความท่วมท้นของสารสนเทศ (information overloaded) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เราสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกขึ้นจนทำให้เราไม่สามารถจะรับรู้และตีความสารสนเทศทั้งหมดได้ นอกจากนั้นการไม่เห็นคุณค่าหรือ

ความสำคัญของประเด็น รวมทั้งการมีความรู้ในประเด็นดังกล่าวก็เป็นสาเหตุสำคัญในการนำไปสู่ความคิดแบบรวบรัดได้²⁴

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ความคิดแบบรวบรัดในการตัดสินใจทางการเมือง อันได้แก่ ความสำคัญทางการเมือง ความต้องการในการคิดพิจารณาสาร และความรู้ทางการเมือง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินความสำคัญทางการเมือง (Task importance)

หากบุคคลได้ประเมินว่า ประเด็นใดมีความสำคัญ ประเด็นนั้นก็จะมักจะเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตนเองสูง ทำให้ต้องใช้ความคิดและการประมวลผลสูงในการตัดสินใจต่อเรื่องดังกล่าวอย่างมีเหตุผล ถ้าบุคคลใดตระหนักว่าการเมืองเป็นเรื่องสำคัญ เข้าใจผลกระทบของการเมืองต่อการดำเนินชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม ก็จะสนใจที่จะเปิดรับข่าวสารการเมือง เหมือนอย่าง Klapper²⁵ ที่ได้สรุปกระบวนการเลือกเปิดรับสาร (selective processes) ไว้ว่า เราไม่สามารถรับรู้และตีความสารสนเทศที่มีอย่างท่วมท้นได้หมด แต่เลือกรับรู้เพียงบางอย่างเท่านั้น ดังนั้นบุคคลจะเลือกเปิดรับสารตามความสนใจของตน

ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ประเมินว่าการเมืองไม่ใช่เรื่องสำคัญ ก็ไม่ใส่ใจที่จะเปิดรับข่าวสารการเมือง และไม่ได้ตระหนักว่าการตัดสินใจทางการเมืองเป็นเรื่องสำคัญ โดยอาจใช้ความคิดเชิงรวบรัดในการตัดสินใจ เพราะไม่ได้ใส่ใจ เพียงแต่ต้องการตัดสินใจให้ผ่านไป แต่ทั้งนี้แต่ละคนอาจประเมินความสำคัญของการเมืองต่างกัน ซึ่งทำให้มีความสนใจสารสนเทศทางการเมืองต่างกัน และอาจนำไปสู่การประมวลผลเพื่อตัดสินใจที่แตกต่างกัน

2. ความต้องการในการคิดพิจารณาสาร (Need for Cognition)

Cacioppo และ Petty ให้ความหมายของ ความต้องการในการคิดพิจารณาสารไว้ว่า คือ ความต้องการที่จะเข้าใจปะติดปะต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย โดยบุคคลที่มีความต้องการที่จะคิดพิจารณาสูงมักชอบปัญหาที่สลับซับซ้อน มากกว่าปัญหาที่ง่ายๆ และรู้สึกสนุกในการใช้ความคิด แม้ว่าสิ่งที่ได้จากการคิดจะไม่มีผลกระทบต่อเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งมี

²⁴ Ibid., P.124.

²⁵ Baran, Davis, *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future*, Third edition. (Belmont, California: Thomson Wadsworth. 2003), P. 146.

ความพยายามในการคิด ไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนถี่ รอบคอบ โดยคำนึงถึงข้อดีข้อเสียของข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ในสาร แล้วนำเอาข้อมูลต่างๆที่ได้รับมาผ่านกระบวนการรับรู้ (Cognitive response)

ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความต้องการที่จะคิดพิจารณาคำ จะไม่พิจารณาข้อโต้แย้งในสารเลย หากแต่อาศัยนัยยะง่ายๆ (simple cue) ที่มีอยู่ในบริบทของสาร เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (source credibility) โดยปราศจากการพิจารณาไตร่ตรองข้อโต้แย้ง ข้อเท็จจริง หรือเหตุผลต่างๆที่มีอยู่ในสารนั้น นอกจากนี้ผู้ที่มีความต้องการที่จะคิดพิจารณาคำ จะรู้สึกผ่อนคลายมากและพึงพอใจหลังจากผ่านความพยายามในการคิดจากเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งมาอย่างหนักหน่วง Perloff กล่าวเสริมอีกว่า บุคคลที่มีความต้องการที่จะคิดพิจารณาสูง จะใช้ความพยายามอย่างมากในการประเมินข่าวสาร และต้องตรึกตรองถึงประเด็นต่างๆที่มีอยู่ในข่าวสาร มากกว่าบุคคลที่มีความต้องการที่จะคิดพิจารณาคำ²⁶ ดังนั้นความแตกต่างของความต้องการในการคิดพิจารณาสาร อาจมีผลต่อการประมวลผลในการตัดสินใจได้

3. ความรู้ทางการเมือง (Political knowledge)

การมีความรู้ทางการเมืองได้มาจากความสนใจในการเมือง และเฝ้าติดตามข่าวสารความเป็นไปของเหตุการณ์บ้านเมืองเป็นประจำและสม่ำเสมอ เนื่องจากสารสนเทศทางการเมืองมักเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและเข้าใจยาก ดังนั้นผู้ที่ติดตามเป็นประจำย่อมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวมากกว่า และอาจสามารถวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจได้ดีกว่าเนื่องจากมีข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ในขณะที่ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการเมืองก็อาจใช้ความคิดเชิงรวบรัดเพราะเป็นการลดความซับซ้อนของสารสนเทศ ให้เหลือเพียงเล็กน้อย และตีความตามความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งสามารถนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

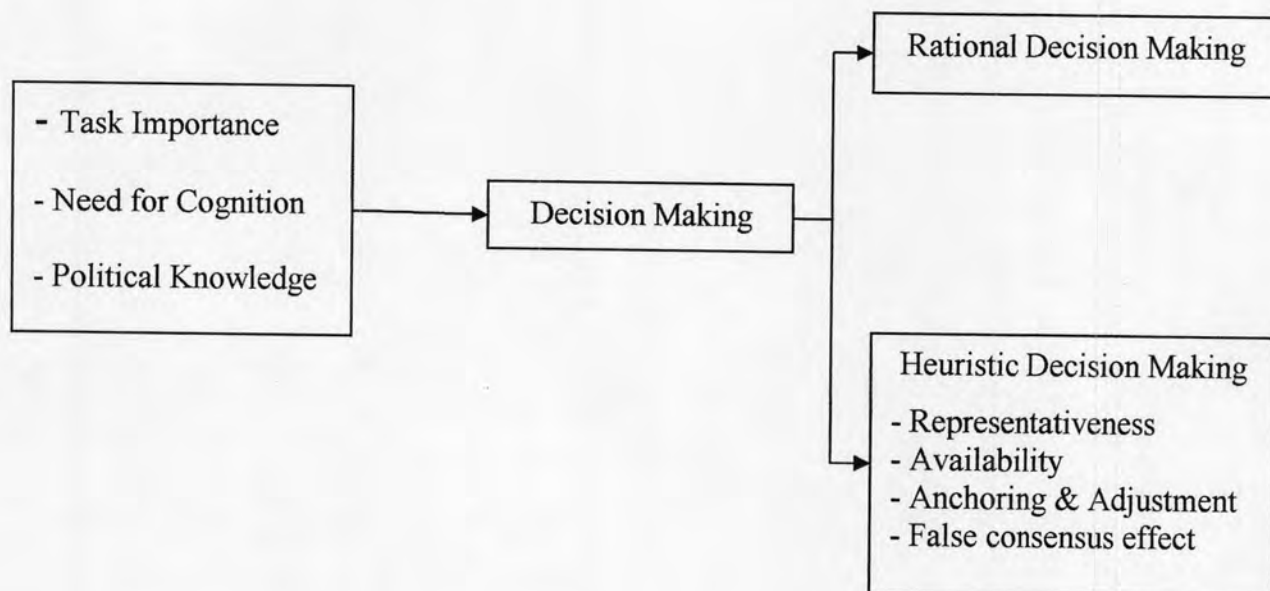
พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว ได้กล่าวสนับสนุนในรายงานวิจัย เรื่อง “ข่าวสารการเมืองของคนไทย” ว่า ความรู้ทางการเมือง เป็นปัจจัยพื้นฐานของการมีส่วนร่วมทางการเมือง พลเมืองที่มีความรู้น้อยมักไม่ได้กังวลว่าการตัดสินใจใดสำคัญหรือไม่สำคัญ และเรื่องใดมีผลกระทบต่อตนเอง ทั้งนี้เขาไม่ทราบว่สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้อย่างไร ที่ไหน และเมื่อไหร่ นักรัฐศาสตร์ได้สรุปว่า ความรู้ทางการเมืองส่วนมากได้มาจากการ สังสรรค์ระหว่างบุคคล ซึ่งในกรณีของคนที่มีความรู้น้อยก็มีโอกาสสนทนา

²⁶

จงจันทน์ หอมจันทนากุล, แรงจูงใจที่จะตัดสินใจอย่างถูกต้อง และเส้นทางการยอมรับข่าวสาร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา, ภาควิชาวารสารศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 13-14.

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นน้อย แม้ว่าจะเปิดรับสื่อ แต่ก็ไม่ทราบถึงความเป็นไปที่แท้จริงทั้งหมด²⁷ ดังนั้นความแตกต่างของความรู้ทางการเมือง อาจมีผลต่อการประมวลผลในการตัดสินใจได้

กรอบในการวิจัย



นิยามตัวแปร

ความสำคัญของการเมือง	ระดับความสำคัญทางการเมืองที่บุคคลได้ประเมิน
ความต้องการในการคิดพิจารณาสาร	ความพึงพอใจในการใช้ความคิดอันซับซ้อนและลึกซึ้งเพื่อตีความหมายสารสนเทศ
ความรู้ทางการเมือง	สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปของบ้านเมือง
การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	กระบวนการใช้ความคิดในการประเมินสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและเปรียบเทียบประโยชน์คาดหวังของทางเลือกต่างๆอย่างถี่ถ้วนและเป็นระบบ ก่อนเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

²⁷พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, รายงานการวิจัยเรื่อง ข่าวสารการเมืองของคนไทย, หน้า 39.

การตัดสินใจโดยใช้ความคิดเชิงรวบรัด

กระบวนการเลือกทางเลือกอย่างรวดเร็วทันทีทันใด โดยอาศัย
การประมวลผลสารสนเทศเพียงเล็กน้อย โดยไม่พิจารณาถึง
ความถูกต้องเหมาะสม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การประเมินความสำคัญทางการเมืองที่แตกต่างกัน นำไปสู่การประมวลผลเพื่อ
ตัดสินใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการในการคิดพิจารณาสารที่แตกต่างกัน นำไปสู่การประมวลผลเพื่อ
ตัดสินใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ทางการเมืองที่แตกต่างกันนำไปสู่การประมวลผลเพื่อตัดสินใจที่แตกต่างกัน