

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ย่อมขาดไม่ได้ซึ่งการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน นั่นคือมนุษย์ไม่อาจจะดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยตัวคนเดียวได้ ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุหลายประการเช่น ความถนัดที่ต่างกันไปในแต่ละคน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสังคม หรือแม้กระทั่งความมั่นคงทางด้านจิตใจที่ทุกคนต้องการจากบุคคลรอบข้าง

เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันก็ย่อมต้องสร้างความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับผู้อื่น หรือที่เรียกกันว่าปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) (Baron & Byrne, 1987) หลายนๆประเภทเกิดขึ้นหนึ่งในนั้นก็คือ "พฤติกรรมกรช่วยเหลือ" (Helping Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอยู่ทุกขณะในสังคมมนุษย์ (Spacapan & Oskamp, 1992) และการให้ความช่วยเหลือก็มีรูปแบบที่แตกต่างกันไป เช่นเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย ช่วยพาคนชราเดินข้ามถนน หรือการบอกทางแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

ความช่วยเหลือจะเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีฝ่ายหนึ่งต้องการความช่วยเหลือ และอีกฝ่ายหนึ่งให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่จำเป็นที่ผู้ต้องการความช่วยเหลือจะต้องเอ่ยปากขอความช่วยเหลือในทุกครั้ง แล้วจึงจะมีผู้อื่นยื่นความช่วยเหลือมาให้ เป็นไปได้ที่บางครั้งผู้ให้ความช่วยเหลือจะเห็นถึงความจำเป็นและความต้องการความช่วยเหลือโดยปราศจากการร้องขอ เช่นชายคนหนึ่งเห็นคนเป็นลมอยู่ข้างทาง เขาก็เข้าไปช่วยปฐมพยาบาลในทันที

แต่มิใช่ว่าทุกคนจะให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในทุกกรณีไป เพราะคนเรานั้นมักจะพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจให้ความช่วยเหลือด้วยเสมอ เช่น มีผู้หญิงคนหนึ่งสวมเสื้อพรรคประชาธิปัตย์ เป็นลมบ้าหมูล้มลงตรงหน้าบ้านของชายคนหนึ่งซึ่งสนับสนุนพรรคไทยรักไทย ถ้าเขาเพียงแค่ว่าหญิงคนนี้จำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือจากเขา สิ่งที่เขาจะทำคือการเข้าไปช่วยปฐมพยาบาล แต่ถ้าเขาคิดว่าผู้หญิงคนนี้มีพรรคในดวงใจต่างไปจากเขา หรือ

กล่าวว่าหญิงคนนี้จะเสียชีวิตแล้วเขาจะต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตามมา ความช่วยเหลือจากเขาก็ไม่อาจเกิดขึ้น

จากตัวอย่างข้างต้นทำให้ทราบว่าบ่อยครั้งที่คนในสังคมไทยมักจะหยิบเอาความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันระหว่างตนเองและผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ และปัจจัยเรื่องความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการให้ความช่วยเหลือ มาพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจให้ความช่วยเหลือไป (Brehm & Kassir, 1977) และด้วยเหตุผลที่การขอและการให้ความช่วยเหลือนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่ งานวิจัยในครั้งนี้จึงนำเอาปัจจัยทั้งสองอย่างข้างต้นมาศึกษาถึงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยจัดเป็นการทดลองภาคสนาม ขึ้นในจังหวัดสงขลา

นิยามพฤติกรรมการช่วยเหลือ

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่าการช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมปกติที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งนักจิตวิทยาสังคมหลายท่านได้สนใจศึกษาพฤติกรรมนี้ ในแง่มุมของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) จึงเกิดความแตกต่างของนิยามพฤติกรรมการช่วยเหลือที่นักจิตวิทยาแต่ละท่านได้นิยามไว้

Michener (1999) ได้ระบุว่า เป็นการกระทำ (action) ของบุคคลที่สังคมพิจารณาแล้วว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่น และทำให้สังคมมีความสงบสุขขึ้น

Bierhoff และ Klien (1990) มองว่าการเกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือนั้นถูกจูงใจโดยปัจจัย 2 ประการได้แก่ ความตั้งใจที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ และเสรีภาพในการเลือกที่จะช่วยหรือไม่ช่วยบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ

Hewstone, Strobe, Codol, และ Stephenson (1994) ได้ให้นิยามไว้ว่า การช่วยเหลือคือการกระทำที่บุคคลพิจารณาแล้วว่า คนที่ตนให้ความช่วยเหลือไปนั้นจะได้รับประโยชน์และพ้นจากความทุกข์ที่มีอยู่ในขณะนั้น

สำหรับพฤติกรรมการช่วยเหลือในการทดลองครั้งนี้ ผู้ทดลองขอให้ความหมายว่า การกระทำของบุคคลที่แสดงออกมาให้แก่ผู้ขอความช่วยเหลือแล้ว จะสามารถส่งผลให้บรรลุดัตถประสงค์ของการขอความช่วยเหลือนั้น

นักจิตวิทยาสามารถอธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในสังคมนี้ไว้ 3 ด้านใหญ่ๆ อันได้แก่

ด้านจิตวิทยาของวิวัฒนาการ (Evolution Psychology) ที่มองว่าการเกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือนั้นเป็นผลมาจากหน่วยถ่ายทอดพันธุกรรมที่เห็นแก่ตัว (selfish gene) ที่อยู่ในตัวของทุกคน และหน่วยถ่ายทอดพันธุกรรมนี้ก็บังคับให้เราคำนึงถึงแต่วิถีทางที่จะมีชีวิตรอด ถ้าการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือทำให้โอกาสที่จะมีชีวิตรอดน้อยลง บุคคลก็จะไม่แสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือออกมา (Dawkins, 1976)

ผู้ทดลองจึงขอเสนอคำอธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลือในด้านที่สองและสาม คือ บรรทัดฐานที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อการช่วยเหลือ (normative factor in helping) และด้านรูปแบบความร่วมมือรู้สึกของการให้ความช่วยเหลือโดยมุ่งที่ประโยชน์ของผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นสำคัญ (empathy altruism model) นอกจากนี้ยังก็จะอธิบายถึงรายละเอียดปลีกย่อยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือของบุคคลเพิ่มเติมอีกด้วย เนื่องจากการทดลองนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือของคนทั่วไปในสังคมเป็นหลัก

บรรทัดฐานที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อการช่วยเหลือ (normative factor in helping)

ในแต่ละวันบุคคลย่อมแสดงพฤติกรรมหลายอย่างต่างกันไปตามเวลาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และบางสถานการณ์จากหลายๆสถานการณ์เหล่านั้นบุคคลได้ตระหนักว่าตน "ควรจะ" หรือ "ควรต้อง" แสดงพฤติกรรมใดแล้วสังคมมองว่าน่ายกย่อง น่าสรรเสริญ โดยที่ไม่ได้มีการระบุสิ่งที่คุณคิดว่า "ควรจะ" หรือ "ควรต้อง" เหล่านั้นไว้อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเรียกสิ่งที่คุณคิดในสังคมยึดเป็นแนวปฏิบัติเหล่านี้ว่า "บรรทัดฐาน" (norms)

บรรทัดฐานที่เป็นปัจจัยในการเกิดหรือไม่เกิดพฤติกรรมความช่วยเหลือนั้นมี 2 ประเภท ได้แก่ บรรทัดฐานทางสังคม (social norms) และ บรรทัดฐานส่วนบุคคล (personal norms)

1. บรรทัดฐานทางสังคม (social norms) คือการคาดหวังของสังคมที่ต้องการให้สมาชิกในสังคมปฏิบัติ ซึ่งการคาดหวังนี้สามารถกำหนดพฤติกรรมสมาชิกในสังคมได้

1.1 บรรทัดฐานการตอบแทนกันในสังคม (reciprocity norms) เป็นการแลกเปลี่ยนกันของผู้ให้และผู้รับ ความเชื่อประโยชน์ หรือความช่วยเหลือของแต่ละบุคคลที่เคยให้ผู้อื่น และต่อมาก็กลายเป็นแรงจูงใจให้บุคคลที่เคยรับการช่วยเหลือ ได้แสดงพฤติกรรมความช่วยเหลือแก่คนอื่นต่อไป (Pruitt, 1968 อ้างใน Hewstone, 1990) หลักการของบรรทัดฐานนี้ก็คือบุคคลจะช่วยเหลือผู้ที่เคยช่วยตนมาก่อนและไม่คิดทำร้ายผู้มีพระคุณคนนั้น ซึ่งบรรทัดฐานนี้มักจะถูกใช้กับคนที่ใกล้ชิด เช่น ครอบครัว รวมถึงบุคคลที่เราคาดว่าน่าจะมีโอกาสได้พบเจอกันอีก (Brown, 2000) ดังเช่นงานวิจัยของ Pasch, Bradbury, และ Davila (1997) ได้บันทึกพฤติกรรมของคู่สมรสใหม่ 60 คู่ในเรื่องการขอและให้ความช่วยเหลือในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่คู่สมรสควรเปลี่ยนแปลง พบว่าฝ่ายสามีและฝ่ายภรรยาต่างก็เป็นผู้ให้และผู้ขอความคิดเห็นในจำนวนครั้งที่ใกล้เคียงกัน

ในปี 1981 Yinom และ Dovrat ได้ทดลองเพื่อศึกษากลุ่มสถานภาพทางสังคมที่บุคคลคาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือตอบแทนมากที่สุด โดยใช้วิธีโทรศัพท์ตีพิมพ์หมายเลขไปยังผู้ร่วมการทดลอง 90 คนแล้วบอกว่าตนไม่มีเหรียญสำหรับโทรศัพท์อีกแล้ว พร้อมทั้งขอร้องให้ช่วยโทรศัพท์ไปยังที่ทำงานเพื่อบอกหัวหน้าว่าวันนี้เขาจะไปทำงานสาย ซึ่งผู้ช่วยการทดลองต้องแสดงตนว่าเป็น 1) นักฟิสิกส์ นักบัญชี หรือ 2) ผู้ให้คำปรึกษาแก่เด็ก พนักงานขายประกัน หรือ 3) พนักงานดับเพลิง พนักงานในสถานีบริการน้ำมัน ผลการทดลองพบว่าผู้ร่วมการทดลองจะให้ความช่วยเหลือแก่นักบัญชี พนักงานขายประกัน และพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน มากกว่านักฟิสิกส์ ผู้ให้คำปรึกษาแก่เด็กและพนักงานดับเพลิง เนื่องจาก 3 อาชีพแรก (นักบัญชี พนักงานขายประกัน และพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน) เป็นอาชีพที่มีสถานะทางสังคมปานกลางทำให้ผู้ร่วมการทดลองมีโอกาสได้พบเจอมากโอกาสที่จะได้รับการตอบแทนก็จะมีสูงกว่า 3 อาชีพที่เหลือซึ่งมีสถานภาพทางสังคมสูง

นอกจากนี้ Krishnan และ Carmet (1979) ได้มอบหมายงานให้นักศึกษาปริญญาตรี (ผู้ร่วมการทดลอง) 84 คนพับเรือกระดาษในห้องเพียงคนเดียว จากนั้นผู้ช่วยการทดลองเพศเดียวกับ

นักศึกษาผู้นั้นก็เข้ามาในห้องและเสนอความช่วยเหลือ หรือไม่เสนอความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ร่วมการทดลองทุกคนมีอิสระที่จะรับหรือปฏิเสธการช่วยเหลือ เมื่องานพับกระดาษเสร็จลงผู้ช่วยการทดลองก็ถูกมอบหมายให้แยกสัญลักษณ์ทางตัวเลข โดยเขาแสดงท่าทีของการขอหรือไม่ขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมการทดลองคนนั้น ผู้ร่วมการทดลอง 39 คนจาก 42 คน ได้ให้ผู้ช่วยการทดลองช่วยพับเรือกระดาษ และเมื่อทดสอบด้วยสถิติไค-แอสควร์พบว่า ผู้ที่เคยได้รับการช่วยพับเรือกระดาษในครั้งแรกส่วนใหญ่จะให้ความช่วยเหลือกลับแก่ผู้ช่วยการทดลอง รวมทั้งผู้ได้รับการช่วยเหลือในครั้งแรกได้เสนอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ช่วยการทดลองที่ไม่ได้ขอความช่วยเหลือในการแยกสัญลักษณ์ทางตัวเลขอีกด้วย

จึงกล่าวได้ว่าบุคคลในทุกสังคมโลกจะใช้บรรทัดฐานของการตอบแทนกันในสังคมกับบุคคลอื่น ที่ตนมีโอกาสได้พบเจอด้วยบ่อยครั้ง หรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมใกล้เคียงกับตน เพื่อผลักดันเป็นฝ่ายให้หรือรับความช่วยเหลือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.2 บรรทัดฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility norms) บรรทัดฐานนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดที่ว่า บุคคลควรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งต่างจากบรรทัดฐานการตอบแทนกันตรงที่บุคคลที่ใช้บรรทัดฐานนี้จะไม่คำนึงถึงการได้รับความช่วยเหลือตอบแทน ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจึงไม่ต้องเป็นคนที่ยกย่องกับเราก็ได้ เช่น ช่วยพาคนสายตาพิการที่เราไม่รู้จักเดินข้ามถนน หรือบอกทางแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

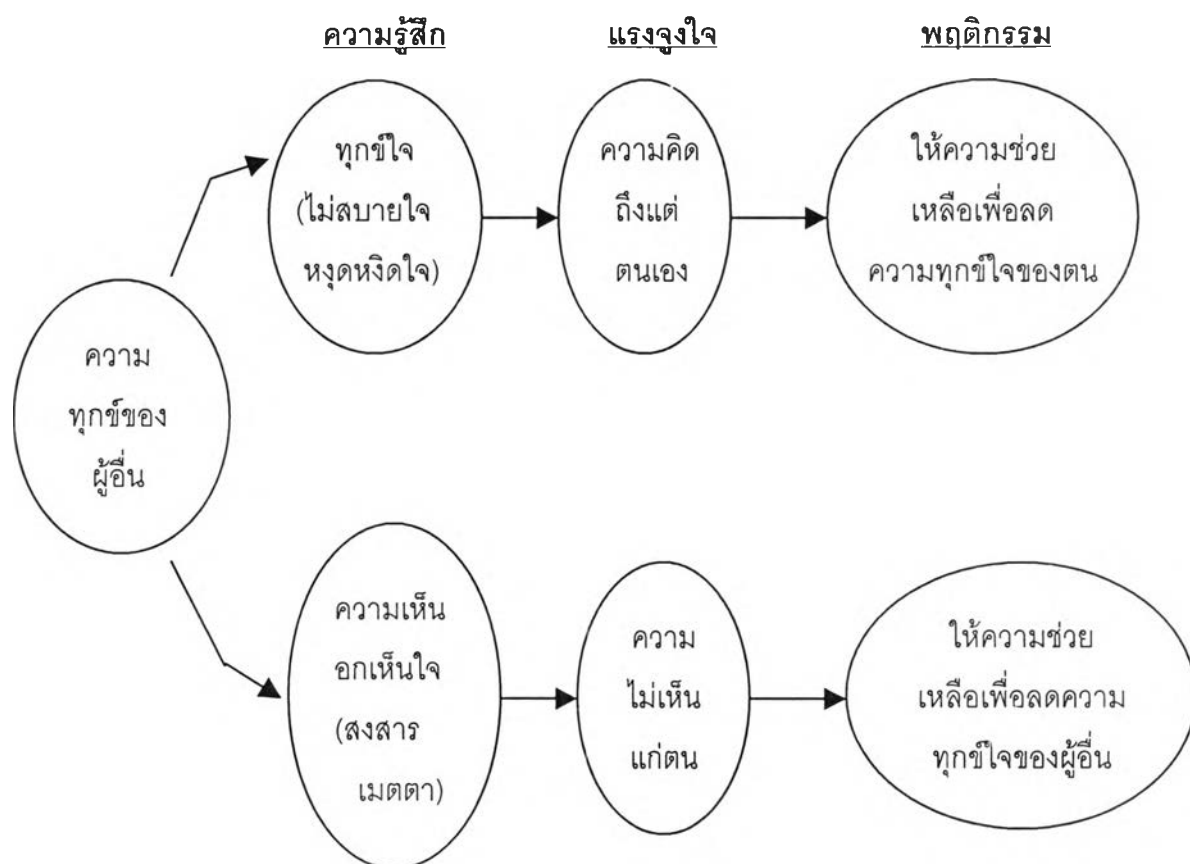
นักวิจัยทางจิตวิทยาหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่าโอกาสที่บรรทัดฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมนี้เกิดขึ้นได้มีน้อยมาก (Baron & Graziano, 1991; Darley & Latane, 1970; Michener & Delamater, 1999) ซึ่งหมายความว่าบรรทัดฐานนี้จะเกิดขึ้นได้ทั้งอย่างเป็นปกติและอย่างเฉพาะเจาะจงพร้อมกัน เกิดขึ้นได้อย่างเป็นปกติก็คือคนในสังคมยังยึดที่จะปฏิบัติตามแนวคิดนี้ ในขณะที่เดียวกันการเกิดขึ้นได้อย่างเฉพาะเจาะจงก็คืออาจมีข้อยกเว้นบางอย่างที่เป็นอุปสรรคในการแสดงความช่วยเหลือออกมา จึงขอยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่ปัจจัยทั้งสองอย่างสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือของบุคคลให้เห็นอย่างชัดเจนเช่นถ้าท่านเดินผ่านบึงแห่งหนึ่งและเห็นคนกำลังจมน้ำ ใจหนึ่งท่านอยากช่วยเพราะนั่นคือความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ใจหนึ่งก็คิดว่าคงช่วยไม่ได้เพราะว่าว่ายน้ำไม่เป็น นั่นแสดงให้เห็นว่าบุคคลจะพิจารณาปัจจัยทั้งสองอย่างในการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือแต่ละครั้ง

2. บรรทัดฐานของบุคคล (personal norms) Schwartz (Brehm & Kassin, 1996) อธิบายว่าเป็นเงื่อนไขที่แต่ละบุคคลกำหนดขึ้นเองสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ในแต่ละสถานการณ์ของการให้ความช่วยเหลือ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วบุคคลจึงสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือของตนเองและบุคคลอื่นได้ โดยพิจารณาจากข้อยกเว้นหรือเงื่อนไขที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ ผนวกกับสถานการณ์การขอความช่วยเหลือในขณะนั้นเช่น สภากาชาดไทยประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนมาบริจาคโลหิตเนื่องจากโลหิตขาดแคลน ก็จะมีทั้งผู้ที่ไม่ไปบริจาค (ช่วย) และผู้ที่ไม่ไปบริจาค (ไม่ช่วย) ผู้ที่ไม่ไปบริจาคบางคนอาจตั้งเงื่อนไขว่าพร้อมจะไปบริจาคทุกเมื่อหากมีเพื่อนมาชักชวน ถึงแม้ว่าต้องใช้เวลาเดินทางนานเพื่อไปสภากาชาดไทย (สถานการณ์) ก็ตาม แล้วบุคคลนั้นก็ไปบริจาคโลหิตเนื่องจากมีเพื่อนมาชักชวน ส่วนบุคคลที่ไม่ได้ไปบริจาคโลหิตทั้งๆที่ไม่ได้ตั้งเงื่อนไขใดๆไว้ ก็อาจเป็นไปได้ว่าเขาเพียงแต่ไม่มีเวลารว่างตรงกับเวลาทำงานของศูนย์รับบริจาคโลหิตสภากาชาดไทยเท่านั้น ซึ่งสังเกตได้ว่าผู้ที่ไม่ไปบริจาคโลหิตได้แสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือออกมาถึงแม้ว่าไม่ได้ตั้งเงื่อนไขเอาไว้ให้ยากต่อการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือก็ตาม ส่วนคนที่สองไม่เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยกับเขาเท่านั้น

จึงสามารถสรุปได้ว่าบรรทัดฐานของบุคคลสามารถอธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลือที่เกิดจากบุคคลได้อย่างกระจ่างที่สุด เพราะเป็นการอธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจจากเงื่อนไขที่แต่ละบุคคลตั้งขึ้นพร้อมกับการพิจารณาสถานการณ์ที่แต่ละบุคคลพบเจอในขณะนั้น

3. รูปแบบความรู้สึกร่วมของการให้ความช่วยเหลือโดยมุ่งที่ประโยชน์ของผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นสำคัญ (empathy altruism model) เป็นคำอธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลืออีกแบบหนึ่งซึ่งกล่าวว่า เมื่อบุคคลเห็นผู้อื่นต้องเดือดร้อนและทนทุกข์อยู่ในสถานการณ์ใดก็ตาม บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก 2 อย่างพร้อมกันคือรู้สึกทุกข์ใจ (distress) เช่นไม่สบายใจ หรือ หงุดหงิดใจ และอีกความรู้สึกคือความรู้สึกร่วมในความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) คือรู้และเข้าใจว่าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือนั้นกำลังเดือดร้อนและเป็นทุกข์อยู่ จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความเมตตาสงสาร แต่ด้วยความคิดถึงแต่ตนเอง (self-serving) ที่อยากลดความรู้สึกทุกข์ใจของตนลงไป จึงเกิดเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อลดความทุกข์ใจลงได้ ในขณะที่เดียวกันความไม่เห็นแก่ตน (selfless) ก็จะเป็นแรงจูงใจอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือออกมาเช่นกัน แต่ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความทุกข์ใจของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ และทั้งหมดนี้สามารถเขียนเป็นรูปแบบได้ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 รูปแบบความรู้สึกของการให้ความช่วยเหลือโดยมุ่งที่ประโยชน์ของผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นสำคัญ (Myers, 1999)



แต่บางครั้งพฤติกรรมการช่วยเหลือก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ ด้วยเหตุผลที่ว่าความคิดถึงแต่ตนเองนั้นจะจูงใจให้บุคคลคิดว่า "ธุระไม่ใช่" หรือหากช่วยไปก็อาจเกิดผลร้ายแก่ตัวเอง เขาจึงเล็งที่จะเผชิญกับสถานการณ์การขอความช่วยเหลือ เช่น หากเห็นคนเมาสุราเดินอยู่บนถนนที่มีรถแล่นไปมาก็อาจจะเป็นไม่เห็นโดยการหันหน้าไปทางอื่นเสียแทนที่จะเข้าไปช่วยพาคนเมาสุราขึ้นมาอยู่บนบาทวิถี เพราะถือว่าธุระไม่ใช่และจะได้ลดความทุกข์ใจของตนลงไปจากการเห็นคนเมาสุราที่อาจจะถูกรถชนพร้อมกันด้วย

จากที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อบรรทัดฐานของบุคคล (personal norms) แล้วว่าบุคคลจะมีเงื่อนไขเฉพาะอย่างที่ใช้กับเฉพาะเหตุการณ์ ซึ่งเรียกว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือแล้วส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือของบุคคลแตกต่างกันออกไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือของบุคคล

1. การสูญเสียมาก-น้อยในการช่วยเหลือ (High-low cost of helping) ซึ่งได้แก่ เงินทอง เวลา หรือแรงกายที่ต้องสูญเสียไปในการให้ความช่วยเหลือแต่ละครั้ง โดยพิจารณาเปรียบเทียบความสูญเสียมาก-น้อย ทั้งในกรณีที่ให้ความช่วยเหลือและไม่ให้ความช่วยเหลือ ดังตัวอย่างงานวิจัยของ Bell และ Grekul (1995) ได้ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาที่เป็นผู้ช่วยการทดลองขาดเรียนไปหนึ่งครั้ง และเมื่อกลับมาเรียนในวันรุ่งขึ้น ก็จะขอความช่วยเหลือห้าแบบจากผู้ร่วมการทดลองที่เป็นเพื่อนนักศึกษาในห้องเรียนเดียวกันจำนวน 240 คนเป็นด้วยกัน คือ 1) ผู้ช่วยการทดลองขอเยี่ยมสมุดจจากเพื่อน (ผู้ร่วมการทดลอง) ไปหนึ่งวัน 2) ขอให้เพื่อนช่วยสอนพิเศษให้หนึ่งสัปดาห์ก่อนสอบ 3) ขอให้เพื่อนช่วยสอนพิเศษให้หนึ่งวันก่อนสอบ 4) ขอให้เพื่อนช่วยสอนพิเศษให้หนึ่งชั่วโมงก่อนสอบ และ 5) ขอเยี่ยมสมุดจไปทั้งหมดจนกว่าจะสอบ ผลก็คือ ผู้เข้าร่วมการทดลองจะให้เยี่ยมสมุดจไปหนึ่งวัน มากกว่าที่จะให้การช่วยเหลือแบบอื่น ซึ่งมีจำนวนน้อยลงตามลำดับ

Yousif และ Korte (1995) ได้ให้ผู้เข้าร่วมการทดลองซึ่งอาศัยอยู่ในเมืองและชนบทของทั้งประเทศอังกฤษ และชูดาน รายงานพฤติกรรมการช่วยเหลือของตนเองที่ให้กับผู้อื่น เช่นการให้เยี่ยมอุปกรณ์ในการทำงาน ให้ยืมเงินจำนวนมากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ชวนผู้อื่นมาอยู่ด้วยหากผู้นั้นโดนยึดบ้านไป ฯลฯ พบว่าในการช่วยเหลือเล็กๆน้อยๆ เช่นการให้เยี่ยมอุปกรณ์ในการทำงาน จะมีอัตราการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด

มีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกันกับงานข้างต้น คืองานวิจัยของ Fritzsche, Finkelstein, และ Penner (2000) ได้ให้ผู้ร่วมการทดลองอ่านสถานการณ์ที่มีการขอความช่วยเหลือ 50 เรื่อง แล้วตอบว่าอยากให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ใดพร้อมให้เหตุผลประกอบด้วย ปรากฏว่าส่วนใหญ่บุคคลจะตั้งใจและตัดสินใจที่จะช่วย ในกลุ่มสถานการณ์ที่เกิดการสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือน้อย เช่นเดียวกับการค้นพบของ Levine (1995) ที่ให้ผู้ช่วยการทดลองทำปากกาตก จะได้รับการช่วยเหลือมากกว่า การไปขอแลกเงิน 15 เซ็นต์ หรือผู้ช่วยการทดลองที่ใส่เปลือกขาทำหนังสือกองใหญ่ตก หรือแกล้งเป็นคนตาบอดที่กำลังจะข้ามถนน เพราะการช่วยเก็บปากกานั้นสูญเสียเวลาและแรงกายน้อยที่สุด

งานวิจัยที่ Dovidio (1982) ได้ส่งผู้ช่วยการทดลองไปขอเงิน 10 เซ็นต์ หรือ 30 เซ็นต์ จากผู้ร่วมการทดลองที่เป็นนักศึกษา ได้พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่ถูกขอเงิน 30 เซ็นต์จะปฏิเสธการขอมากกว่านักศึกษาที่ถูกขอเงินเพียง 10 เซ็นต์

การสูญเสียเวลาในการให้ความช่วยเหลือก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่ Yinom และ Dovrat (1987) นำมาศึกษาโดยให้ผู้ช่วยการทดลองคนแรกแสดงตนว่าเป็นนักวิจัย ได้ขอร้องให้ผู้ร่วมการทดลอง รอจนกว่าผู้ช่วยการทดลองคนที่สองซึ่งแสดงตนเป็นภรรยาจะกลับบ้านเป็นเวลา 30 นาที และ 1 ชั่วโมง เพื่อโทรศัพท์ไปบอกว่าผู้ช่วยการทดลองคนที่ 1 จะกลับบ้านดีเนื่องจากได้รับมอบหมายให้ทำงานวิจัยด่วนจากหัวหน้า ผลการทดลองปรากฏว่าผู้ร่วมการทดลองที่รู้ว่าต้องเสียเวลารอ 1 ชั่วโมงนั้นให้ความช่วยเหลือน้อยกว่าผู้ร่วมการทดลองที่ต้องเสียเวลารอ 30 นาที

นอกจากนี้งานของ Gelfand ที่ได้ร่วมวิจัยกับ Hartmann, Walder, และ Page (1973) ได้ทดลองโดยส่งผู้ช่วยการทดลองหญิง อายุ 21 ปีเข้าไปในร้านขายยาขนาดใหญ่ และทำตัวให้เป็นที่น่าสังเกตของลูกค้า (ผู้ร่วมการทดลอง) จากนั้นก็หยิบของหลายอย่างจากชั้นวาง เช่น ลิปสติก เข็ม ด้ายใส่ลงในกระเป๋าถือของตัวเอง แล้วรีบเดินออกไปจากร้านโดยไม่ได้ชำระเงิน ในการทดลองนี้มีผู้มารายงานการขโมยของน้อยจนผิดคาด และจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมการทดลองภายหลังจึงได้ทราบว่า หากเขารายงานว่ามีกรขโมยของเกิดขึ้น เขาก็จะต้องเสียเวลาไปขึ้นศาลในฐานะพยาน ด้วยเรื่องกรขโมยของราคาเพียงน้อยนิด

ทักษะการให้ความช่วยเหลือของบุคคลก็ส่งผลต่อการให้ความช่วยเหลือด้วย บุคคลจะพิจารณาจากทักษะของตนสำหรับสถานการณ์การขอความช่วยเหลือ หากการขอความช่วยเหลือใดที่ตนคิดว่าตนถนัด การเสียหน้าหรือเสียเวลาเปล่าก็ไม่เกิดขึ้น ยิ่งบุคคลมีทักษะในการให้ความช่วยเหลือมากตามสถานการณ์นั้นเพียงใด การสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือก็จะน้อยลงส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมกรช่วยเหลือมากขึ้นเท่านั้น

จากงานวิจัยข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียจากการให้ความช่วยเหลือนั้น สามารถสรุปได้ว่าก่อนที่บุคคลจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใดนั้น เขาต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นเสียก่อน หากการช่วยเหลือทำให้เขาต้องสูญเสียไม่ว่าจะเป็นด้านเงินทอง ด้านเวลา หรือประโยชน์ส่วนตัวมากขึ้นเท่าใด บุคคลนั้นก็จะมีพฤติกรรมกรช่วยเหลือน้อยลงเท่านั้น (Smith & Makie, 1995)

2. ความคล้ายคลึงและความแตกต่างระหว่างผู้ให้และผู้รับความช่วยเหลือ ความคล้ายคลึงและความแตกต่างของบุคคลก็เป็นประเด็นหนึ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือมักจะหยิบยกขึ้นมาพิจารณา ก่อนที่จะตัดสินใจให้ความช่วยเหลือแก่ใครสักคนหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากความคล้ายคลึงระหว่างบุคคลจะนำมาซึ่งความชอบพอและความชอบพอนี้ก็จะนำไปสู่การช่วยเหลือ เพราะโดยปกติบุคคลมักมีใจโน้มเอียงเข้าข้างมาทางผู้ที่มีความคล้ายคลึงกับตนมากกว่าผู้ที่ต่างไปจากตน และโดยทั่วไปความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างด้านกายภาพ (การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา) ก็จะเป็นสิ่งที่บุคคลนำมาเป็นปัจจัยในพิจารณาการก่อนที่จะให้ความช่วยเหลือกันมาก เนื่องจากสามารถเห็นอย่างเด่นชัดในทันที

เช่นการปรากฏตัวของผู้ขอความช่วยเหลือนั้น ได้มีผู้สนใจศึกษาโดยการให้ผู้ช่วยการทดลองแสดงออกถึงความคล้ายคลึงและแตกต่างในด้านนี้ด้วยการแต่งกายให้คล้ายหรือต่างออกไปจากกลุ่มของผู้ร่วมการทดลอง ยกตัวอย่างเช่น ถ้ากลุ่มผู้ร่วมการทดลองเป็นกลุ่มบุปผาชน ผู้ช่วยการทดลองก็จะแต่งกายในแนวบุปผาชน หรือแต่งกายให้ดูเหมือนคนที่ทำงานในสำนักงาน แล้วไปขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุปผาชนเหล่านั้น พบว่าการช่วยเหลือมีมากขึ้นถ้าผู้ขอความช่วยเหลือแต่งกายคล้ายกันกับผู้ให้ความช่วยเหลือ (Emswiller, Deaux, & Willits, 1971; Schiavo, Sherlock, & Wicklund, 1974)

นอกจากความแตกต่างด้านการแต่งกายแล้วนั้น นักวิจัยในซีกโลกตะวันตกก็ได้ศึกษาถึงความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นจากความต่างด้านเชื้อชาติอีกด้วย การทดลองที่ให้ผู้ร่วมการทดลองที่เป็นคนผิวขาวมาดูภาพบันทึกการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งทั้งที่เป็นคนผิวขาว และผิวสีซึ่งต่างก็มีความขัดสนเรื่องเงินทอง แล้วให้ผู้ร่วมการทดลองได้ประเมินผลการทำงานเพื่อที่จะให้รางวัลแก่คนงานเหล่านั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ร่วมการทดลองจะให้รางวัลแก่คนงานที่เป็นผิวสีมากกว่าคนงานที่เป็นคนผิวขาว (Lerner & Frank, 1974a) เพราะผู้ร่วมการทดลองส่วนใหญ่คิดว่าคนผิวสีเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มากกว่าคนผิวขาวจึงสมควรที่จะได้รับความช่วยเหลือ

ในปี 1974 Clark ได้ทำการทดลองแล้วพบผลที่ต่างออกไป โดยวิธีโทรศัพท์ไปแจ้งแก่ผู้ช่วยการทดลองที่เป็นคนผิวขาวให้ช่วยโทรศัพท์ไปแจ้งแก่ผู้ขอความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ช่วยการทดลองได้ใช้สำเนียงการพูดที่เป็นเอกลักษณ์ของคนผิวขาวและผิวสีมาเป็นตัวบ่งชี้เชื้อชาติ ให้แก่ผู้ร่วมการทดลองได้รับรู้ ผลที่ได้คือผู้ช่วยการทดลองที่เป็นคนผิวขาวจะได้รับความช่วยเหลือมากกว่าผู้ช่วยการ

ทดลองที่เป็นผิวสี และผลเช่นเดียวกันนี้ก็ได้ปรากฏอยู่ในการทดลองของ Gaertner (1973) ที่ได้ทดลองโดยใช้วิธีโทรศัพท์ผิดไปยังกลุ่มผู้ร่วมการทดลองที่มีความคิดแบบอนุรักษนิยมและความคิดแบบเสรีนิยมที่เป็นคนผิวขาว ว่าตนไม่มีเหรียญสำหรับโทรศัพท์อีกแล้ว จึงขอความกรุณาให้ผู้ร่วมการทดลองช่วยโทรศัพท์ไปยังตู้ซอมารถเพื่อมารับรถไปซ่อมด้วย ได้ผลว่ากลุ่มอนุรักษนิยมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ช่วยการทดลองผิวขาวมากกว่าเนื่องจากยังมีความรู้สึกต่อต้านคนผิวสีตามความคิดแบบอนุรักษนิยมอยู่นั่นเอง

แต่มีงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ไม่พบความแตกต่างทางเชื้อชาติในการที่คนผิวขาวจะให้ความช่วยเหลือแก่ทั้งคนผิวขาวและคนผิวสี ซึ่ง Lerner และ Frank (1974b) ได้จัดการทดลองในแนวนี้อีกครั้ง โดยให้ผู้ช่วยการทดลองที่เป็นผิวขาวและผิวสีเดินเข้าไปในร้านขายของทำที่เป็นกระเป๋าขาด แล้วของในกระเป๋าก็ตกลงเกลื่อนกลางดาด จำนวนของผู้ร่วมการทดลองที่ช่วยเก็บของให้แก่ผู้ช่วยการทดลองที่เป็นผิวสีและผิวขาวนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเลย

ผลการวิจัยที่ค้นพบจากการทดลองของนักวิจัยชาวตะวันตกเกี่ยวกับความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างของผู้ให้และผู้รับการช่วยเหลือส่วนใหญ่พบว่าบุคคลมักจะให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง แต่ยังหาข้อสรุปที่แน่ชัดไม่ได้สำหรับเรื่องเชื้อชาติ (ผิวขาว และผิวสี) ว่าในกรณีใดผู้ขอความช่วยเหลือผิวขาวจะได้รับความช่วยเหลือมากกว่าคนผิวสี และกรณีใดที่คนผิวสีได้รับความช่วยเหลือมากกว่าคนผิวขาว

3. ผลจากการมีผู้รอบข้าง (The bystander effect) ผู้รอบข้างหมายถึงบุคคลที่ร่วมกันรับรู้เหตุการณ์ต่างๆด้วยกัน ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป มีบางครั้งที่บุคคลคนหนึ่งอาจเห็นเหตุการณ์ที่มีผู้ขอความช่วยเหลือ เมื่อเขาอยู่ในเหตุการณ์นั้นเพียงคนเดียว ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ที่ถูกขอความช่วยเหลือ มีโอกาสยับยั้งความช่วยเหลือไว้ในอัตราที่สูงกว่าสถานการณ์ที่มีบุคคลอื่นร่วมเห็นเหตุการณ์กับเขาด้วย

ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Latene และ Darley (1968) ได้จัดให้นักศึกษา (ผู้ร่วมการทดลอง) เข้าไปอยู่ในห้อง และสนทนากับนักศึกษา (ผู้ช่วยการทดลอง) อีกคนหนึ่ง โดยผ่านทางเครื่องโทรศัพท์ภายใน (intercom) เกี่ยวกับการเป็นโรคลมบ้าหมูของผู้ช่วยการทดลองจนเขามีอาการของลมบ้าหมูขึ้นมาจริงๆ โดยผู้ร่วมการทดลองแต่ละคนจะรับรู้ต่างกันไป 4 สถานการณ์ คือ 1) รู้ว่าตน

สนทนากับผู้ช่วยการทดลองเพียงคนเดียว 2) รู้ว่ามีผู้ร่วมสนทนาอีกหนึ่งคนในห้องถัดไป 3) รู้ว่ามีผู้ร่วมสนทนาอีกสองคนในห้องถัดไป และ 4) รู้ว่ามีผู้ร่วมสนทนาอีกห้าคนในห้องถัดไป ปรากฏว่าในสถานการณ์แรก ผู้ร่วมการทดลองจะออกมาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ช่วยการทดลองมากที่สุด รวมถึงเวลาที่ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือก็เร็วที่สุดด้วย

ในปี 1972 Clark และ Word ได้เพิ่มตัวแปรที่เป็นความกำกวมของสถานการณ์เข้าไปในการทดลองที่ให้ผู้ร่วมการทดลองเข้ามาทำกิจกรรมในห้องเพียงคนเดียว หรืออยู่กับผู้ร่วมการทดลองคนอื่น จากนั้นก็มีเสียงดังจากนอกห้องที่ฟังเหมือนเสียงหก ล้ม ที่มีทั้งเสียงหก ล้มอย่างเดียว และมีเสียงร้องของผู้หก ล้ม ทำให้พบว่าถ้ามีเพียงเสียงหก ล้มของผู้ช่วยการทดลองแต่ไม่มีเสียงร้อง ความช่วยเหลือจากผู้ร่วมการทดลองจะน้อยกว่าการหก ล้มแล้วมีเสียงร้อง

ผู้เห็นเหตุการณ์จะให้ความช่วยเหลือมากขึ้นถ้าเห็นบุคคลที่อยู่รอบข้างของตนมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยผู้เคราะห์ร้าย ซึ่งปรากฏการณ์นี้เป็นผลที่ได้จากงานทดลองของ Harrison และ Wells (1991) ที่ได้ให้ผู้ช่วยการทดลองนั่งทำแบบสอบถามในห้องเดียวกับผู้ร่วมการทดลอง ครู่หนึ่งก็มีเสียงร้องของผู้หญิงและมีเสียงหก ล้มมาจากนอกห้อง จากนั้นผู้ช่วยการทดลองก็จะทำท่ากระตือรือร้นที่จะช่วย หรือทำท่าเฉยเมยต่อเสียงที่ได้ยิน พบว่าการช่วยเหลือจากผู้ร่วมการทดลองในกรณีแรกจะมากกว่ากรณีที่สองอย่างชัดเจน

จึงสามารถสรุปได้ว่าเมื่อบุคคลใดอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกขอความช่วยเหลือในขณะที่มีบุคคลอื่นอยู่ในเหตุการณ์นั้นด้วย บุคคลนั้นจะไม่รู้สึกหรือตระหนักถึงความจำเป็นว่าตนต้องให้ความช่วยเหลือเพราะคิดว่าคนอื่นก็เห็นเหมือนที่ตนเห็น และก็คิดจะให้ความช่วยเหลือเหมือนตนเช่นกัน จึงไม่จำเป็นต้องช่วยคนที่ต้องการความช่วยเหลือก็ได้ ยังมีคนรอบข้างเพิ่มมากขึ้นเท่าใดการให้ความช่วยเหลือที่จะเกิดขึ้นยิ่งน้อยเท่านั้น (Clark & Word, 1974) ซึ่งเป็นหลักการของ "การกระจายความรับผิดชอบ" (Diffusion of Responsibility) (Baron & Byrne, 1994)

4. การเป็นห่วงตนเอง (Self - Concern) (ธีระพร อูวรรณโณ, 2535) นอกจากที่บุคคลจะคำนึงถึงผลได้ผลเสียของตนแล้ว เขายังต้องพิจารณาอีกด้วยว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากเขาได้ให้ความช่วยเหลือ นั่นคือกังวลว่าตนเองอาจจะได้รับอันตราย หรือเป็นห่วงภาพลักษณ์ของตนเอง ซึ่งมีผู้ที่ทำการทดลองในเรื่องนี้ 3 กลุ่มใหญ่ กลุ่มแรกได้แก่การทดลองที่ผู้ช่วยการทดลองขอความช่วยเหลือใน

รูปแบบต่างๆ เช่นงานของ Long และ Mueller (1996) ได้ให้ผู้ช่วยการทดลองที่แต่งตัวมอซอ หรือ แต่งตัวสุภาพไปขอเงินหรือให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และหลังจากเสร็จสิ้นการทดลองแต่ละครั้งผู้ช่วยการทดลองก็จะสัมภาษณ์ถึงเหตุผลที่ผู้ร่วมการทดลองให้ความช่วยเหลือหรือไม่ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ทราบถึงเหตุผลที่ผู้ร่วมการทดลองให้ความช่วยเหลือผู้ที่แต่งตัวมอซอน้อยกว่าผู้ที่แต่งตัวสุภาพ เพราะกลัวว่าคนนั้นจะเป็นคนจรจัดหรือขโมยที่อาจเข้ามาทำร้ายตนโดยใช้การขอความช่วยเหลือบังหน้านั่นเอง

กลุ่มที่สองคือการทดลองที่สร้างสถานการณ์ขอความช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน ซึ่งได้แก่งานวิจัยของ Erdle, Sansom, Cole, และ Heapy (1992) และงานวิจัยของ Clark และ Word (1974) ที่ได้สร้างสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้นมาโดยที่การให้ความช่วยเหลือนั้นจะมีความเสี่ยงต่อการได้รับอันตรายมากน้อยต่างกัน ซึ่งพบว่าถ้าสถานการณ์ใดมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายมากเท่าใด บุคคลก็จะให้ความช่วยเหลือน้อยลงเท่านั้น

ส่วนกลุ่มสุดท้ายนี้เป็นการทดลองเกี่ยวกับการรายงานการขโมยของ ซึ่ง Gelfand และคณะ (1973) ได้ให้ผู้สังเกตการณ์ซึ่งอ้างตัวเป็นพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ออกไปสัมภาษณ์ลูกค้าที่เห็นการขโมยของอย่างแน่นอน แต่ไม่ได้รายงานว่ามีกรขโมยของเกิดขึ้น เหตุผลที่ได้รับจากลูกค้าโดยส่วนใหญ่ที่ไม่ได้รายงานการขโมยของคือ กลัวว่าเมื่อต้องไปเป็นพยานชี้ตัวผู้ต้องหาแล้วจะถูกทำร้ายภายหลัง และเหตุผลที่ได้จากการทดลองของ Steffensmeir (1975) ที่ให้ผู้ช่วยการทดลองผู้หญิงแต่งตัวเป็นบุปผาชนและแต่งตัวสุภาพเข้าไปขโมยของในร้าน ซึ่งมีลูกค้าบางส่วนที่เห็นผู้ช่วยการทดลองขโมยของแต่กลับเดินออกไปจากร้านโดยไม่ได้รายงาน นั่นก็คือกลัวเสียหน้าถ้าหากเหตุการณ์ที่เห็นนั้นไม่ใช่การขโมยของจริงๆ และกลัวพนักงานหรือคนที่รู้ว่าเขาไปรายงานการขโมยของอาจมองว่าเขาเป็นคนที่ไม่รอบคอบและมองโลกในแง่ร้ายอีกด้วย จึงสรุปได้ว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะคิดเป็นห่วงตนเองขึ้นมา หากตกอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกขอความช่วยเหลือ และจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย (Gibbons, 1978)

5. เพศของผู้ให้และรับความช่วยเหลือ ปัจจัยนี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีผู้ให้ความสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างมาก (Renner & Eagly, 1984) ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่จะต้องมีตัวแปรเพศเข้ามาเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ โดยได้ตั้งตัวแปรอิสระที่เป็นเพศของผู้ขอความช่วยเหลือ และเพศของผู้ให้ความช่วยเหลือ

ผลที่พบคือเพศชายจะให้ความช่วยเหลือมากกว่าเพศหญิงในสถานการณ์ที่ผู้ขอความช่วยเหลือเป็นคนแปลกหน้า เช่นการแก้งเป็นลม การขอเงิน หรือแก้งทำของตกโดยไม่รู้ตัว (วิภาวรรณ ศรีระธัญญาสกุล, 2538; Bell & Grekul, 1995; Buckle & Farrington, 1984; West, Whitney, & Schnedler, 1975) และพบผลเช่นเดียวกันนี้ในงานวิจัยที่ผู้ขอความช่วยเหลือและผู้ให้ความช่วยเหลือไม่ได้เผชิญหน้ากัน ดังจะเห็นได้จากการมอบหมายให้ผู้ช่วยการทดลอง โทรศัพท์ไปยังศูนย์รับปรึกษาปัญหา ที่มีเจ้าหน้าที่ชาย 186 คน หญิง 62 คน พร้อมทั้งบันทึกเวลาที่ใช้ในการสนทนา ลักษณะการให้คำปรึกษา พบว่าผู้ช่วยการทดลองที่เป็นหญิงมีร้อยละของเวลาการสนทนาในช่วงที่ยาวกว่าผู้ชาย และเจ้าหน้าที่ทั้งชายหญิงจะใส่ใจกับปัญหาของผู้ช่วยการทดลองหญิงมากกว่าปัญหาของผู้ช่วยการทดลองชาย (Salminen & Glad, 1992) แต่โดยทั่วไปเพศหญิงจะให้ความช่วยเหลือในอัตราที่ใกล้เคียงกับเพศชายหากผู้ขอความช่วยเหลือเป็นคนที่รู้จัก (Brehm & Kassin, 1977)

เนื่องจากเพศชายได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นเพศที่เข้มแข็ง (Eagly & Crowley, 1986) มีหน้าที่ปกป้องผู้ที่อ่อนแอกว่า และหยิบนัยความช่วยเหลือให้แก่ผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ เมื่อเพศชายถูกขอร้องให้ช่วยเหลือหรืออยู่ในสถานการณ์ที่มีคนต้องการความช่วยเหลือ เขาก็จะรู้ว่าสังคมกำลังคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมกรช่วยเหลือ นอกจากนั้นเพศชายยังสามารถดูแลและคุ้มครองตนเองได้ดีกว่าเพศหญิงจึงไม่ต้องกังวลกับการที่มีคนแปลกหน้ามาขอความช่วยเหลือมากนัก และเพศที่มักจะได้รับความช่วยเหลือคือเพศหญิง (Deaux, 1972; Renner & Eagly, 1984) เพราะสังคมมองว่าเพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนแอ จึงสมควรได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือ

6. อารมณ์ของผู้ให้ความช่วยเหลือ (Emotion of helper) “อารมณ์” ถือได้ว่าเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งมีหลากหลาย และสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล (Brehm & Kassin, 1977) อารมณ์ถูกแบ่งออกเป็น 2 ทางใหญ่ๆ คือ อารมณ์ทางบวก เช่น ปลื้มใจ สนุก ดีใจ และอารมณ์ทางลบ เช่น เครียด กังวล เศร้า ซึ่งอารมณ์นี้เองที่สามารถเข้ามาส่งผลกระทบต่อเรให้ความช่วยเหลือ งานวิจัยที่ได้ทำให้ผู้เข้าร่วมการทดลองอารมณ์ดีก่อนเช่น รู้ว่าตนประสบความสำเร็จในการทำงาน (Isen, 1970) หรือให้คิดว่าตนเองได้ไปพักร้อนในฮาวาย (Rosenhan, Salovey, & Hargis, 1981) แล้วขอความช่วยเหลือจากผู้เข้าร่วมการทดลองเหล่านั้น อัตราการให้ความช่วยเหลือได้เพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้ร่วมการทดลองรู้สึกเป็นสุขจึงคิดและทำในสิ่งดีๆ หากใครขอความช่วยเหลือก็ยินดีช่วยด้วยความเต็มใจ (Philipchalk, 1995)

อย่างไรก็ตามอารมณ์ทางบวกนี้สามารถเพิ่มอัตราการให้ความช่วยเหลือได้ไม่นานนัก Isen, Clark และ Schwatz (1976) ได้ทำให้ผู้เข้าร่วมการทดลองที่เป็นพนักงานบริษัทที่มีอารมณ์ดี โดยการบอกว่าบริษัทจะเพิ่มเงินปันผลประจำปีให้ แล้วปล่อยเวลาให้ผ่านไป 5 นาที, 10 นาที, 15 นาที, 20 นาที, 25 นาที, และ 30 นาทีสำหรับผู้ร่วมการทดลองกลุ่มที่ 1-6 ตามลำดับ จากนั้นจึงให้ผู้ช่วยการทดลองโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาบอกว่าไม่มีเหรียญที่จะโทรศัพท์อีกแล้ว จึงขอร้องให้ผู้เข้าร่วมการทดลองช่วยโทรศัพท์ไปยังบริษัทของเขา เพื่อบอกข้อความต่ออีกทอดหนึ่งว่าเขาขอลาป่วย จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ผ่านไปหลังจากที่มีอารมณ์ทางบวกกับการให้ความช่วยเหลือ พบว่าผลของอารมณ์ทางบวกนี้จะเสริมให้ผู้เข้าร่วมการทดลองมีพฤติกรรมการช่วยเหลือเพิ่มขึ้นในช่วง 20 นาทีแรกเท่านั้น และหลังจาก 20 นาทีแรกผ่านไป อารมณ์ทางบวกก็จะไม่ส่งผลต่อการช่วยเหลืออีกเลยเพราะอารมณ์ทางบวกเริ่มลดลงตามเวลาที่เพิ่มขึ้น

แต่บางครั้งอารมณ์ทางลบก็สามารถทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Cunningham (1986) พบว่าบางครั้งอารมณ์ทางลบจะช่วยเพิ่มอัตราการให้ความช่วยเหลือมากขึ้น เช่นเดียวกับผลที่ Job (1987) พบในบรรดานักกีฬาที่เพิ่งแพ้การแข่งขัน จะให้ความช่วยเหลือมากกว่านักกีฬาที่เพิ่งชนะการแข่งขัน เพราะโดยปกติแล้วบุคคลไม่ต้องการมีอารมณ์ทางลบเป็นเวลานาน ในเวลาเดียวกันก็ต้องการหาวิธีลดอารมณ์ทางลบลง หากมีผู้มาขอความช่วยเหลือบุคคลนั้นก็ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพราะจะได้รู้สึกดีขึ้น ซึ่งเรียกเหตุการณ์เช่นนี้ว่า “รูปแบบการปลดปล่อยอารมณ์ทางลบ” (negative state relief model) (Myers, 1999) เมื่อเห็นบุคคลอื่นมีความสุขจากความช่วยเหลือของตน เขาก็จะมีความสุขไปด้วย ถึงกระนั้นก็ตาม Feldt และคณะ (Feldt, Jagodzinski, & Mckinley, 1997) ไม่ได้พบความแตกต่างใดๆระหว่างการให้ความช่วยเหลือในขณะที่ผู้ร่วมการทดลองมีอารมณ์ดีและอารมณ์ไม่ดี

วัตถุประสงค์ของการทดลอง

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของจำนวนผู้คนในจังหวัดสงขลาที่ให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้ขอความช่วยเหลือพูดภาษาบักะได้สำเนียงสงขลา หรือภาษากลางในการขอความช่วยเหลือ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของจำนวนผู้คนในจังหวัดสงขลาที่ให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับความสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือมาก หรือสูญเสียน้อย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ สำหรับ

1.1 พฤติกรรมการขอให้ตอบแบบสำรวจ หมายถึง ผู้ถูกขอความช่วยเหลือทำแบบสำรวจที่ผู้ช่วยการทดลองนำไปให้ตอบจนครบทุกข้อ

1.2 พฤติกรรมการขอแลกธนบัตรห้าสิบบาทให้เป็นเงินปลีกย่อย หมายถึง

1.2.1 ผู้ถูกขอความช่วยเหลือรวบรวมเอาเงินเหรียญหรือธนบัตรที่มีมูลค่าที่มีค่า 25, 50 สตางค์ 1, 5, 10 บาท และ 20 บาทที่ตนมีอยู่จนครบห้าสิบบาทมาแลกกับธนบัตรที่ผู้ช่วยการทดลองนำไปขอแลก หรือ

1.2.2 ผู้ถูกขอความช่วยเหลือพยายามค้นหาและรวบรวมเงินหรือเหรียญธนบัตรที่มีค่า 25, 50 สตางค์ 1, 5, 10 บาท และ 20 บาทที่ตนมีอยู่เพื่อแลกกับธนบัตรที่ผู้ช่วยการทดลองนำไปขอแลก

2. การไม่ให้ความช่วยเหลือ หมายถึง ผู้ถูกขอความช่วยเหลือไม่ได้ทำตามคำจำกัดความในข้อ 1

3. ผู้ช่วยการทดลอง หมายถึง บุคคลที่ผู้ทดลองได้ฝึกฝนมาเพื่อให้เข้าไปขอความช่วยเหลือจากผู้ถูกขอความช่วยเหลือ มี 2 คน ซึ่งทั้ง 2 คนนี้ เป็นผู้หญิงอายุ 22-25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีหน้าตาดีดูใจในระดับปานกลางไม่ดูเหมือนคนที่มีเชื้อสายต่างชาติ บุคลิกน่าเชื่อถือ สวมเสื้อเชิ้ตสีอ่อน กางเกงผ้าขายาว รองเท้าปิดส้น หัวผมเรียบร้อย หน้าตาสะอาดและสามารถพูดและฟังทั้งภาษาปักษ์ใต้สำเนียงสงขลาและภาษากลาง ได้อย่างดีมาก

4. ภาษาที่ใช้ในการขอความช่วยเหลือ

4.1 ภาษาปักษ์ใต้ หมายถึง ภาษาท้องถิ่นในภาคใต้สำเนียงสงขลา

4.2 ภาษากลาง หมายถึง ภาษาราชการของประเทศไทย

5. การสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือ

5.1 การสูญเสียมากในการให้ความช่วยเหลือในพฤติกรรมการตอบแบบสำรวจ หมายถึง เวลาที่ผู้ถูกขอความช่วยเหลือจะต้องสูญเสียไปในการทำแบบสำรวจจนครบ 15 ข้อ

5.2 การสูญเสียน้อยในการให้ความช่วยเหลือในพฤติกรรมกรตอบแบบสำรวจ หมายถึง เวลาที่ผู้ถูกขอความช่วยเหลือจะต้องสูญเสียไปในการทำแบบสำรวจจนครบ 3 ข้อ

5.3 การสูญเสียมากในการให้ความช่วยเหลือในพฤติกรรมกรขอแลกธนบัตร หมายถึง การเสียเวลาในการค้นหา รวบรวมเหรียญหรือธนบัตรปลีกย่อยให้ครบ 50 บาท เพื่อแลกกับธนบัตรห้าสิบบาทที่เป็นธนบัตรที่มีสภาพเก่า

5.4 การสูญเสียน้อยในการให้ความช่วยเหลือในพฤติกรรมกรขอแลกธนบัตร หมายถึง การเสียเวลาในการค้นหา รวบรวมธนบัตรปลีกย่อยให้ครบ 50 บาท เพื่อแลกกับธนบัตรห้าสิบบาทที่มีสภาพใหม่ที่สุด

6. ธนบัตรห้าสิบบาท หมายถึง ธนบัตรที่เป็นเงินไทยมูลค่าห้าสิบบาท และใช้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย

6.1 ธนบัตรห้าสิบบาทที่ผู้ถูกขอความช่วยเหลือสูญเสียน้อย หมายถึง ธนบัตรห้าสิบบาทที่มีสภาพใหม่ที่สุด

6.2 ธนบัตรห้าสิบบาทที่ผู้ถูกขอความช่วยเหลือสูญเสียมาก หมายถึง ธนบัตรห้าสิบบาทที่มีสภาพเก่ามาก

7. แบบสำรวจ หมายถึง แบบสำรวจรายการโทรทัศน์ที่คนสงขลาชอบดู

7.1 แบบสำรวจที่เสียเวลาตอบน้อย มีคำถามที่ให้ตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ จำนวน 3 ข้อ (โปรดดูภาคผนวก ก)

7.2 แบบสำรวจที่เสียเวลาตอบมาก มีคำถามที่ให้กรอกข้อมูลส่วนตัว 4 ข้อและคำถามที่ให้ตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ จำนวน 15 ข้อ (โปรดดูภาคผนวก ข)

ขอบเขตในการทดลอง

การทดลองครั้งนี้ศึกษาถึงแนวโน้มพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือของผู้คนในจังหวัดสงขลา ในกรณีที่ผู้ขอความช่วยเหลือซึ่งมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างด้านภาษากับผู้ถูกขอความช่วยเหลือ และความสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือน้อยหรือมาก ด้วยการขอให้ตอบแบบสำรวจและการขอแลกธนบัตรห้าสิบบาทให้เป็นธนบัตรหรือเงินเหรียญปลีกย่อย

ตัวแปรที่ใช้ในการทดลอง

1. ตัวแปรอิสระ มี 2 ตัว คือ

1.1 ภาษาที่ใช้ในการขอความช่วยเหลือ แบ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือ ภาษา
ปากซ์ได้สำเนียงสงขลาและภาษากลาง

1.2 การสูญเสียในการให้ความช่วยเหลือ แบ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือ การสูญเสีย
เล็กน้อยและการสูญเสียมากในการให้ความช่วยเหลือ

2. ตัวแปรตาม คือ จำนวนของผู้ถูกขอความช่วยเหลือที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ช่วยการ
ทดลอง

การพัฒนาสมมติฐาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ผู้ทดลองต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความช่วยเหลือในครั้งนี้มีอยู่ 2 ประเด็นคือ
อิทธิพลของภาษาที่ใช้ในการขอความช่วยเหลือจากผู้ถูกขอความช่วยเหลือ และอิทธิพลของความสูญเสีย
ที่ผู้ถูกขอความช่วยเหลือได้รับหากให้ความช่วยเหลือไปแล้ว ผู้ทดลองจึงมุ่งค้นคว้าและศึกษางาน
วิจัย ที่ผู้วิจัยในต่างประเทศได้ศึกษาตัวแปรที่คล้ายคลึงกับสิ่งที่ผู้ทดลองต้องการศึกษา ซึ่งได้แก่

1. ความคล้ายคลึงและความแตกต่างระหว่างผู้ให้และผู้รับความช่วยเหลือ เนื่องจากใน
ต่างประเทศได้มีผู้ศึกษาเรื่องความแตกต่างด้านเชื้อชาติกันมาก ซึ่งมักจะเน้นที่การเปรียบเทียบความ
แตกต่างในการให้ความช่วยเหลือที่คนผิวขาวมีต่อผู้ขอความช่วยเหลือที่เป็นคนผิวสีหรือคนผิวขาว
เช่นการขอแลกเหรียญสำหรับโทรศัพท์ การสอบถามเส้นทาง การขอให้ช่วยโทรศัพท์ไปยังอยู่ซ่อมรถ
ผลที่ได้จากการทดลองเหล่านี้ก็มีแตกต่างกันออกไปเช่น

Clark (1974) ได้ทำการทดลองโดยใช้วิธีโทรศัพท์ผิดไปยังผู้ร่วมการทดลองที่เป็นคนผิว
ขาว ให้ช่วยโทรศัพท์ไปแจ้งแก่อยู่ซ่อมรถว่ารถของตนเสีย ซึ่งผู้ช่วยการทดลองได้ใช้สำเนียงการพูดที่
เป็นเอกลักษณ์ของคนผิวขาวและผิวสีมาเป็นตัวบ่งชี้เชื้อชาติให้แก่ผู้ร่วมการทดลองได้รับรู้ หรือการ
ทดลองของ Gaertner (1973) ที่ได้ทดลองโดยใช้วิธีโทรศัพท์ผิดไปยังกลุ่มผู้ร่วมการทดลองที่มีความ
คิดแบบอนุรักษนิยมและความคิดแบบเสรีนิยมที่เป็นคนผิวขาว ว่าตนไม่มีเหรียญสำหรับโทรศัพท์อีก

แล้ว จึงขอความกรุณาให้ผู้ร่วมการทดลองช่วยโทรศัพท์ไปยังผู้สมัครเพื่อมารับรถไปซ่อมด้วย จาก ทั้ง 2 การทดลองข้างต้นพบว่าผู้ช่วยการทดลองหรือผู้ขอความช่วยเหลือที่เป็นคนผิวขาว จะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมการทดลองที่เป็นคนผิวขาวมากกว่าการช่วยเหลือที่คนผิวสีได้รับ

Lerner และ Frank (1974a) ได้ให้ผู้ร่วมการทดลองที่เป็นคนผิวขาวประเมินรางวัลแก่คนงานที่ขัดสนเรื่องเงินทอง โดยให้ผู้ร่วมการทดลองที่เป็นคนผิวขาวได้ดูภาพบันทึกการทำงานของ คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นผิวขาวและผิวสี ซึ่งต่างก็มีความขัดสนเรื่องเงินทองเหมือนกัน แล้วให้ผู้ร่วมการทดลองได้ประเมินผลการทำงานเพื่อที่จะให้รางวัลแก่คนงานเหล่านั้น พบว่าผู้ร่วม การทดลองส่วนใหญ่ประเมินการให้รางวัลแก่คนงานผิวสีมากกว่าคนผิวขาวด้วยตนเอง แต่เมื่อ Lerner และ Frank (1974b) ทำการทดลองเรื่องความแตกต่างด้านเชื้อชาตินี้ซ้ำอีกครั้ง โดยเปลี่ยน เป็นการให้ผู้ช่วยการทดลองที่เป็นคนผิวขาวและผิวสีกำลังทำกระเป๋าชาดและมีของตกลงมาขณะที่ กำลังยืนรอชำระเงินในร้านขายของ ก็ได้พบผลที่แตกต่างจากงานที่ผ่านมาว่าบางครั้งผิวสีที่ต่างกันก็ ไม่มีผลต่อการให้ความช่วยเหลือกันของคนในสังคม

เนื่องจากเชื้อชาติของประชากรในประเทศไทยมีความแตกต่างกันน้อยมาก (จิตรกร โพธิ์งาม, 2542) ผู้ทดลองจึงนำเอาความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันในด้านภาษาของผู้ให้ และผู้ขอความช่วยเหลือมาศึกษา เพราะสามารถแสดงออกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้ทดลองเลือกจังหวัดสงขลาเป็นสถานที่ทดลองสำหรับงานทดลองในครั้งนี้

2. ความสูญเสียที่ได้รับหลังจากการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทดลองได้ศึกษาค้นคว้างานที่ ศึกษาเรื่องความสูญเสียในการช่วยเหลือแล้วพบว่า คนส่วนใหญ่จะให้ความช่วยเหลือมากขึ้นถ้าการ ช่วยเหลือนั้นมีการสูญเสียน้อยลง (Bell & Grekul, 1995; Fritzsche, Finkelstein, Marcia, & Penner, 2000; Levine, 1995; Yousif & Korte, 1995) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ร่วมการทดลองต่างก็คิดถึง ผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับตน ในขอบเขตที่ตนเองสามารถยอมรับได้แล้วจึงให้ความช่วยเหลือไป ไม่ว่าจะ เป็นการสูญเสียเวลา ผลประโยชน์ หรือแรงกายที่ต้องใช้ในการให้ความช่วยเหลือ

ในการทดลองครั้งนี้ผู้ทดลองจึงนำเอาการขอความช่วยเหลือที่ต้องสูญเสียในสิ่งซึ่งถือได้ ว่ามีค่าสำหรับทุกคนคือ การเสียเวลาในการตอบแบบสำรวจและโอกาสที่ธนบัตรใบละห้าสิบบาทที่ได้ แลกมานั้นไม่สามารถนำไปใช้ได้ เพื่อผลการทดลองที่ได้จะไม่เฉพาะเจาะจงเพียงการสูญเสียประเภท

โดยประเภทหนึ่ง

ผู้ทดลองจึงนำทั้งสองปัจจัยข้างต้นซึ่งได้แก่ความคล้ายคลึงและความแตกต่างของภาษาระหว่างผู้ให้และผู้ขอความช่วยเหลือ และความสูญเสียที่ได้รับหลังจากให้ความช่วยเหลือ มาศึกษากับผู้คนในจังหวัดสงขลา

สมมติฐานการทดลอง

1. ผู้ถูกขอความช่วยเหลือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่พูดขอความช่วยเหลือด้วยภาษาปักษ์ใต้ มากกว่าการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่พูดขอความช่วยเหลือด้วยภาษากลาง
2. ผู้ถูกขอความช่วยเหลือให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่มีการให้ความช่วยเหลือนั้นได้รับความสูญเสียน้อย มากกว่า การให้ความช่วยเหลือที่สูญเสียมาก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ศึกษาพฤติกรรมการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นจริงในสังคม
2. ผลที่ได้จากการทดลองครั้งนี้ จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการขอความช่วยเหลือด้วยเรื่องต่างๆในชีวิตประจำวันของสังคมไทย ที่เกี่ยวข้องกับความสูญเสียมากหรือน้อย และความเหมือนหรือแตกต่างของภาษาที่ใช้ ระหว่างผู้ให้และผู้ขอความช่วยเหลือ
3. เป็นการขยายองค์ความรู้ทางด้านจิตวิทยาสังคมให้กว้างขึ้น และเปิดประเด็นให้ผู้วิจัยท่านอื่นได้เกิดความคิดใหม่ๆในการสร้างสรรค์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมช่วยเหลือต่อไป