

หนังสือ Thinking , Fast and Slow เขียนโดยนักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบล Daniel [Kahneman](#) บอกกลไกการทำงานของสมองมนุษย์ ที่เขาเรียกว่า ระบบที่ ๑ กับ ระบบที่ ๒

ระบบที่ ๑ ทำงานเร็ว ว่องไว อัตโนมัติ

ระบบที่ ๒ เชื่องช้า สุขุม มีสติ

ทั้งสองระบบจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และต้องทำงานประสานร่วมมือกัน ระบบที่ ๑ มีอยู่แล้วโดยสัญชาตญาณ ไม่ค่อยต้องฝึก แต่ระบบที่ ๒ ต้องการการฝึกฝนมาก

รู้เท่าทันระบบที่ ๑

ชีวิตคนเรา เราไม่ได้ควบคุมความ [คิด](#) ของตัวเองทั้งหมด ยังมีปัจจัยภายนอกมากมายมาครอบงำโดยเราไม่รู้ตัว กลไกหนึ่งภาษาอังกฤษเรียกว่า “priming” น่าจะเทียบได้กับคำไทยว่า “ชักจูง” เขายกตัวอย่าง เมื่อเราเห็นคำว่า SO_P เราจะใช้เวลานี้มาก และเดาหลายคำ แต่ถ้าก่อนหน้านี้เราได้เห็นคำว่า EAT ก่อน เราก็จะเดาคำว่า SOUP ได้อย่างรวดเร็ว แต่หากเราได้เห็นคำว่า BATH ก่อน เราก็จะนึกถึงคำ SOAP กระบวนการ เตรียมใจ ไว้ล่วงหน้านี้ เรียกว่า “priming” หรือ “ชักจูง” เครื่องมือจูงใจนี้มีมากมาย ใช้ในกิจการที่หลากหลายมาก เราพบทั่วไป ในชีวิตประจำวัน โดยไม่รู้ตัว กลไกสมองระบบที่ ๒ จะช่วยให้เราไม่ตกหลุมการชักจูงที่เราไม่ต้องการ

กลไกสมองระบบที่ ๑ อีกแบบหนึ่งเรียกว่า halo effect หรือ exaggerated emotional coherence ในภาษาไทยอาจเรียกว่า “เหมารวม” เช่นเพื่อนคนหนึ่ง (นาย ก) ไม่ร่วมทำบุญที่เพื่อนๆ ชักชวนกับทำบุญแก้ววัดหนึ่ง ต่อมาเราชักชวนเพื่อนๆ กลุ่มเดียวกันให้ร่วมกันบริจาคแก่โรงพยาบาล แต่ไม่ชวนนาย ก เพราะคิดว่าเขาเป็นตนตระหนี่ ทั้งๆ ที่จริงๆ แล้ว นาย ก ไม่ร่วมทำบุญแก้ววัดนั้นเพราะรู้ว่าเป็นวัดที่สมภารโบ๋ห่วย ไม่ใช่เพราะความตระหนี่ของเขา

confirmation bias เป็นกลไกสมองแบบที่ ๑ อีกกลไกหนึ่ง ตัวอย่างคือ คำถามว่า (๑) สบู่ ... มีคุณภาพดีใช่ไหม กับ (๒) คุณภาพของสบู่ ... ดี/ไม่ดี (ให้เลือก) หากถามคน ๑๐๐ คน หากถามด้วยคำถามแบบที่ ๑ จะได้คำตอบรับว่าดี ในสัดส่วนที่มากกว่าถามด้วยคำถามแบบที่ ๒

heuristic (ปฏิกิริยา) เป็นวิธีลัดสู่การตัดสินใจ ที่มีประโยชน์มาก แต่หากเราใช้บ่อยเกินไป ไม่ค่อยๆ ทบทวนข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในเรื่องที่มีเวลาให้คิด เราอาจด่วนตัดสินใจ และเป็นการตัดสินใจที่ไม่รอบคอบ เขาแบ่ง heuristic ออกเป็นสองแบบ คือ substitution heuristic และ availability heuristic

substitution heuristic เป็นวิธีคิดแบบเอาคำถามอื่นๆ ไปแทนคำถามที่ลึก เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ง่าย แต่อาจมีผลร้ายตรงที่ทำให้ตัดสินใจผิดพลาด เช่นในการสอบเพื่อรับคนเข้าทำงาน ซึ่งจะต้องมีการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งนั้น และกำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะที่ต้องการ แทนที่กรรมการจะตัดสินใจตอบคำถามว่า ผู้สมัครรายนั้นมีคุณสมบัติและสมรรถนะตรงกับที่กำหนดหรือไม่ กลับตั้งคำถามว่า หน่วยก้านของผู้สมัครนั้นจะทำหน้าที่นั้นได้ดีหรือไม่ เป็นการใช้ไหวพริบเอาคำถามง่ายๆ แทนคำถามที่ยาก

Availability heuristic เป็นความคิดที่ถูกอิทธิพลของสื่อที่รอกตากรอกหูบ่อยๆ ชักจูง เช่นในความเป็นจริง โรคหลอดเลือดสมองเป็นสาเหตุการตายสูงกว่าอุบัติเหตุทางถนนหลายเท่า แต่ถ้าทำแบบสอบถามระหว่างโรค หลอดเลือดสมองกับอุบัติเหตุจราจร คิดว่าตนเองจะตายจากโรคใดมากกว่า เกือบทั้งหมดจะตอบว่าอุบัติเหตุจราจร เนื่องจากเรื่องราวคนตายจากอุบัติเหตุจราจรในสื่อมวลชน กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าเกิดบ่อย หลักการนี้น่าจะใช้โดย วงการโฆษณา ที่ติดป้ายใหญ่โตอย่างที่เราเห็นในปัจจุบัน

ตกหลุมระบบที่ ๑ เพราะไม่รู้สถิติ หรือ probability ที่บ่อยที่สุดคือขาดความรู้เรื่อง base rate ของโอกาสเกิดเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เป็นฐานของสถิติอีกชั้นหนึ่ง เรื่องนี้ผมขอยกตัวอย่างการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล ผมได้ยื่นมาว่า

เมื่อกองสลากขายสลากแต่ละงวดได้เท่าไรจะแบ่งมาเป็นรางวัลเพียงร้อยละ ๔๐ ของรายรับเท่านั้น ผมจึงสรุปว่าหากเอาเงิน ๘๐ บาทไปซื้อสลาก ก็เสมือนเอาเงิน ๘๐ ไปแลก ๓๒ บาท (ร้อยละ ๔๐ ของ ๘๐) ผมจึงไม่ซื้อสลากเลย เรื่องนี้อาจเถียงว่า คนที่ซื้อไม่ได้ซื้อเพราะคิด แต่ซื้อเพราะเชื่อ (ในโชค)

ในเรื่องสถิติ ยังมีกับดัก [การคิด](#) ระบบที่ ๑ คือไม่เข้าใจ “การถดถอยสู่ค่าเฉลี่ย” (regression to mean) ของฝีมือในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตัวอย่างเช่นนักบาสเก็ตบอลคนหนึ่ง มีสถิติชู้ตลูกโทษลงร้อยละ ๘๐ แต่มีอยู่เดือนหนึ่งเขาทำสถิติได้ร้อยละ ๙๕ ในเดือนต่อมาเขาชู้ตได้ร้อยละ ๘๑ และถูกโค้ชตำหนิว่ามีตก แสดงว่า โค้ชไม่เข้าใจ regression to the mean

ตัวตนความจำ (memory selves) มีสองแบบ คือ “ความจำ ณ ปัจจุบันขณะ” หรือ “ความจำบัดเดียนั้น” (experiencing self) กับ “ความจำสุดท้าย” (remembering self) ความจำสองแบบนี้ไม่ตรงกัน และคนเรามักจำได้เฉพาะแบบหลัง กับดักการคิดระบบที่ ๑ ในเรื่องความจำ มีสองแบบคือ จำเฉพาะส่วนที่ชอบ (duration neglect) ไม่จำตลอดเรื่อง กับ จำเฉพาะช่วงสุดท้ายของเรื่อง (peak-end rule) เขามีการวิจัยทางการแพทย์อธิบาย แต่ผมจะไม่เอามาเล่า เรื่องนี้ยืนยันได้จากคนสองคนผ่านเหตุการณ์เดียวกัน ให้เล่าเรื่องเหตุการณ์นั้น จะเล่าต่างกันดีมาก

ใช้พลังของระบบที่ ๒

สมองหรือจิตใจของคนเราทำงานในสองสถานะ คือ สถานะปล่อยใจตามสบาย (cognitive ease) กับสถานะเพ่งความสนใจ (cognitive strain) ซึ่งใช้พลังสมองแตกต่างกันมาก

ในสถานะปล่อยใจตามสบาย การคิดระบบที่ ๑ จะเข้าครอง เราจะคิดแบบใช้ปัญญาญาณ (intuitive) หรือที่ผมเรียกว่า คิดแบบไม่คิด มากกว่า เป็นช่วงเวลาที่เรามีความสุขมากกว่า แต่ก็มีโอกาสทำผิดมากกว่า ช่วงเวลานี้สมองใช้พลังงานน้อย

ในสถานะแห่งความสนใจ การคิดระบบที่ ๒ เข้าครอบงำ เป็นระบบที่มุ่งตรวจสอบรอบคอบ จึงมีความริเริ่มสร้างสรรค์น้อยกว่า แต่ก็ทำผิदनน้อยกว่าด้วย
ช่วงเวลานี้สมองใช้พลังงานสูง

ดังนั้น หากเราต้องการจูงใจผู้ร่วมสนทนา เราจึงควรหาทางทำให้จิตใจของเขาเข้าสู่สภาพปล่อยใจตามสบาย โดยให้เขาได้รับสารสนเทศเรื่องนั้นซ้ำๆ
เมื่อใจสัมผัสเรื่องที่คุ้นเคย จะเข้าสู่สภาพปล่อยใจตามสบาย

เราสามารถทำให้ผู้ร่วมสนทนาเข้าสู่สถานะแห่งความสนใจ โดยการสร้างความสับสน อ่านถึงตรงนี้ ผมนึกถึง
ยุทธศาสตร์ในการเป็นประธานหรือร่วมประชุมในเรื่องยากๆ ของตัวผมเอง เมื่อความสับสนขึ้นสูงถึงจุดหนึ่ง ผมจะปล่อยหมดเด็ด ว่า บัดนี้เราสับสนกันได้ที่แล้ว
(ทุกคนจะหัวเราะ ทำให้บรรยากาศผ่อนคลาย) จึงเป็นโอกาสที่จะร่วมกันบรรลุข้อสรุปที่นำไปสู่การทำงานที่เกิดผลที่ไม่ธรรมดา

จงใจให้ผู้คนตัดสินใจโดยให้ตัวเลขความน่าจะเป็น (probability) ในรูปแบบที่กระทบใจ ตัวอย่างคำกล่าวสองวลีนี้ “ยา ก ช่วยเด็กที่เป็นโรค ข ปลอดภัยโรค
แต่จะมีเด็กที่ได้รับยานี้ร้อยละ ๐.๐๐๑ ที่เกิดผลแทรกซ้อนร้ายแรง” “ยา ก ช่วยเด็กที่เป็นโรค ข ปลอดภัยโรค แต่เด็ก ๑ คนจาก ๑๐๐,๐๐๐ คน
ที่ได้รับยานี้ เกิดผลแทรกซ้อนร้ายแรง” คำกล่าวขึ้นหลังกระทบใจมากกว่า จึงนำไปสู่การตัดสินใจหลีกเลี่ยงยานี้มากกว่า ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริง
คำกล่าวทั้งสองให้ข้อมูลความน่าจะเป็นที่เท่ากัน

เถียงทฤษฎีเกา สุรวาลโนเบล ผู้เขียนคือศาสตราจารย์ Kahneman เถียงทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์ที่บอกว่า มนุษย์ยอมตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ตามทฤษฎีชื่อ
Utility Theory ของศาสตราจารย์ Milton Friedman แห่งสำนักชิคาโก แต่ศาสตราจารย์ Kahneman เถียงว่ามนุษย์เราไม่ได้ใช้เหตุผลเสมอไป เรียกว่า Prospect
Theory โดยจิตใจมนุษย์เสพติด การได้ มากกว่าการสูญเสีย ดังนั้นในสถานการณ์ (scenario) ที่มีการสูญเสีย มนุษย์จะไม่ชอบ ชอบสถานการณ์

ที่มีการพอกพูนมากกว่า ทั้งๆ ที่การพอกพูนนั้นผลลัพธ์รวมอาจสู่สถานการณ์ที่ตั้งต้นสูง แล้วมีการสูญเสียระหว่างทาง ไม่ได้ เขาเรียกวิธีคิดแบบนี้ว่า เราให้คุณค่าสิ่งของตาม reference point

อีกความคิดหนึ่งเป็นไปตาม diminishing sensitivity principle ที่คนเรารู้สึกสูญเสียต่างกันต่อจำนวนสูญเสีย ที่เท่ากัน เช่นคนมีเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท เงินหายไป ๑,๐๐๐ บาท จะรู้สึกเสียน้อยกว่าคนมีเงิน ๒,๐๐๐ บาท แล้วหายไป ๑,๐๐๐ บาท

มโนทัศน์หลอน คนเราจะสร้างมโนทัศน์ต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว เก็บไว้ในสมอง เช่นในเรื่องลมฟ้าอากาศ ตามฤดูกาล เรามีภาพในใจว่าฤดูร้อนเป็นอย่างไร ฤดูฝนเป็นอย่างไร ฯลฯ ทั้งๆ ที่ในบางสถานการณ์เรามีข้อมูล มากกว่าภาพมโนทัศน์เราก็กะเลย เช่น วันหนึ่งในฤดูร้อนมีพยากรณ์อากาศว่าอากาศจะเย็นลงมาก เราก็ตกตะหงายแบบฤดูร้อน และเดือดร้อนเพราะอากาศหนาว ตัวอย่างนี้คงจะใช้ไม่ค่อยได้ในประเทศไทย แต่เราคงจะมีการละเลย ข้อมูลเพิ่มเติมในหลากหลายสถานการณ์

เขาสรุบทอนท้ายว่า เราใช้พลังของระบบที่ ๒ ได้ดีกว่า เมื่อเราอยู่ในอารมณ์ดี ผมขอเพิ่มเติมว่า เมื่อเรามีสติสัมปชัญญะดี เราจะยิ่งใช้พลังของระบบที่ ๒ ได้ดี รวมทั้งเพิ่มเติมว่า การฝึกฝนที่ดี จะช่วยให้เรามีระบบที่สอง แข็งแรง และผมเชื่อว่าระบบที่ ๑ ก็ฝึกได้ด้วย

คิดอย่างเร็วและคิดอย่างช้า

เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

วันจันทร์ที่ 18 กันยายน 2017 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 18 กันยายน 2017 เวลา 04:12 น.

๑๘ ส.ค. ๖๐

บันทึกนี้เขียนที่ [GotoKnow](#) โดย [Prof. Vicharn Panich](#) ใน [สภามหาวิทยาลัย](#)