วรากรณ์ สามโกเศศ

รู้ทันใจตนเอง

การเข้าใจวิธีคิดของตนเองช่วยให้เกิดความผิดพลาดน้อยลงในการตัดสินใจ อย่างไรก็ดีความเป็นอนุรักษ์นิยมของมนุษย์โดยพื้นฐานอาจเป็นปัจจัยซ้ำเติมให้พลาดขึ้นก็เป็นได้

ลองถามตัวท่านเองว่าโทรศัพท์มือถือชั้นยอดที่ซื้อมาราคาแพงนั้น ท่านปรับแต่งการใช้มันมากน้อยแค่ไหน เช่น สีตัวอักษรเปลี่ยนไป เสียงเรียกสายเข้าต่างกันไปตามผู้ที่โทร.เข้ามา หน้าจอปรับแต่งใหม่ ฯลฯ หรือใช้ตามที่เขากำหนดให้มาที่เรียกว่า default option กล่าวคือโทรศัพท์จะทำงานตามรูปแบบปกติที่ไม่ต้องไปยุ่งอะไรกับมัน คำตอบของคนส่วนใหญ่มาก ๆ ก็คือปล่อยมันไปตามที่โรงงานเขาผลิตมาให้

ถ้าท่านทานอาหารในภัตตาคารที่มีเมนูจานหลักเป็นคำแนะนำ มีความเป็นไปได้สูงที่ท่านและลูกค้าอีกจำนวนมากที่จะเลือกเมนูนี้ซึ่งก็เข้าหรอบเดียวกับ default option ดังกล่าว

ผู้ผลิตและขายรถยนต์รู้ดีว่าไม่ว่าจะมีสีให้เลือกมากเท่าใดก็ตาม คนส่วนใหญ่ก็มักจะเลือกสีดั้งเดิมของรถยี่ห้อนั้น ซึ่งมักจะเป็นดำ หรือขาว หรือน้ำตาลอ่อน ในกรณีนี้ก็เช่นกันมนุษย์มักเลือก default option

ในกรณีที่ไม่มี default option ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กำหนดมาให้เลือก มนุษย์ก็มักจะเอาสิ่งที่เกิดในอดีตมาเป็น default option แทน ตัวอย่างเช่นการสั่งข้าวผัดกะเพราซึ่งเป็นอาหารยอดนิยมของคนไทย (เวลาคิดอะไรไม่ออกก็สั่งจานนี้จนมีคนเรียกว่าเป็น "อาหารสิ้นคิด") ก็คือ default option อย่างหนึ่งโดยใช้ความเคยชินซึ่งมาจากอดีตเป็นตัวช่วยตัดสินใจ

ตั้งแต่อยู่ในถ้ำเมื่อ ๕๐,๐๐๐ ปีก่อน มนุษย์ตระหนักดีว่าจะอยู่รอดได้นั้นต้องระมัดระวังไตร่ตรองให้ดีเพราะอันตรายมีอยู่รอบข้าง ไม่ว่าจากสัตว์ร้าย จากมนุษย์ด้วยกัน และจากภัยธรรมชาติ จึงอาจกล่าวได้ว่าความเป็นอนุรักษ์นิยมนั้นอยู่ในยีนของทุกคน หากไม่มีแล้วคงไม่มีเผ่าพันธุ์รอดมาถึงทุกวันนี้อย่างแน่นอน

ความเป็นอนุรักษ์นิยมในการกระทำหมายถึงการกระทำสิ่งที่เคยทำซ้ำ ๆ มาแล้วในอดีต เมื่อพบว่าให้ผลดีก็มีทางโน้มที่จะกระทำเช่นนั้นไปอีกเรื่อย ๆ

การเลือก default option ก็คือการกระทำเชิงอนุรักษ์นิยม เราเลือกมาตรฐานที่เขากำหนดมาให้จากโรงงาน เราเลือกอาหารจานที่เขาแนะนำ เราเลือก "อาหารสิ้นคิด" ก็เพราะเราพอใจแล้ว โดยไม่ต้องการแปลกปลอมไปจากความเคยชินที่อาจนำมาซึ่งความรู้สึกผิดไปจากปกติจนรู้สึกไม่สบายใจได้

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวอาจเรียกได้ว่าเป็น status-quo bias หรือทางโน้มสู่การรักษาสถานะที่เคยชินไว้ของมนุษย์ ซึ่งอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นได้หลายอย่างในสังคมปัจจุบัน

การโอนเงินหรือฝากเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้อย่างสะดวกในโลกปัจจุบันเช่นเดียวกับการซื้อหนังสือ e-Book (อ่านได้โดยไม่ต้องสัมผัสเล่มหนังสือ) และการซื้อสินค้าออนไลน์ อย่างไรก็ดีสิ่งเหล่านี้ยังไม่แพร่หลายในสังคมเราก็เพราะทางโน้มสู่ความเคยชิน หรือสถานะที่เราเป็นอยู่เป็นอุปสรรค ถึงแม้ว่าจะช่วยลดต้นทุนและเวลาไปได้มากก็ตาม

ประชาชนก็ยังยินดีไปธนาคารยืนเข้าคิวเพื่อโอนและฝากเงิน หนังสือเป็นเล่ม ๆ ยังขายดีกว่า e-Book มากมายหลายเท่าตัว เช่นเดียวกับการเดินเข้าไปซื้อสินค้าจากร้านต่าง ๆ

อย่างไรก็ดีมนุษย์ก็มีความพยายามมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันออกไปในการเปลี่ยนแปลงตนเองให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่ ๆ แต่ทั้งหมดนี้ต้องใช้เวลาภายใต้เงื่อนไขของแต่ละคน

ผู้ที่เลื่อมใสในไอทีอย่างมากจะบอกว่าสำนักงานของเราในอนาคตจะเป็น paperless อย่างไรก็ดีโดยส่วนตัวผู้เขียนไม่เชื่อว่าเราจะมีสถานที่ทำงานที่ paperless กล่าวคือใช้ระบบไอทีทั้งหมดโดยไม่มีการใช้กระดาษเลยได้ ผู้เขียนเชื่อว่าที่มีความเป็นไปได้ก็คือสถานที่ทำงานที่มี less paper ซึ่งหมายถึงการใช้กระดาษน้อยลงไปมาก แต่ก็ไม่มีวันหมดไป

นอกจากนี้ผู้เขียนเชื่อว่า e-Book จะไม่มีวันทดแทนหนังสือปกติไปทั้งหมดได้ เนื่องจากมนุษย์ยังคงมี status-quo bias อันเนื่องมาจากการคุ้นเคยกับหนังสือมายาวนาน ยังคงถวิลหาการสัมผัสและพลิกแผ่นกระดาษ สำหรับคนรุ่นใหม่ที่เกิดมาในยุคของ e-Book ก็จะพบว่าหนังสือยังคงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการอ่านที่มีความสะดวกและมีความเป็นมนุษย์มากกว่า

คนที่เข้าใจการเป็นอนุรักษ์นิยมของมนุษย์โดยมีทางโน้มสู่ default option หรือมาตรฐานที่ถูกกำหนดให้สามารถนำเอามาใช้เป็นประโยชน์ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น การสื่อว่า "คนที่มีระดับ" ในระนาบเดียวกับท่าน เขาเลือกที่จะซื้อบ้านของโครงการนี้ ดังนั้น ท่าน (ที่มีทางโน้มที่จะเลือกสิ่งที่เป็นมาตรฐานของ "คนที่มีระดับ" เหมือนตัวเอง) จึงสมควรซื้อบ้านในโครงการนี้ด้วย

สินค้าหลายอย่างที่มีชื่อเสียงยาวนานทั้งไทยและเทศ พยายามสร้างภาพในใจผู้บริโภคว่าเป็น default option ตัวอย่างเช่น ยาหม่อง ยาหอม เครื่องดื่มน้ำดำเก่าแก่ ยาปวดหัว ผ้าอนามัย ผงซักฟอก ฯลฯ เมื่อต้องการบริโภคสิ่งเหล่านี้ สินค้าของเขาจะเป็นชื่อแรกในสมองของผู้ใช้ทันที

การรู้ทันความคิดและเข้าใจการเอนเอียงของใจตนเองจะช่วยให้ผู้บริโภคมีโอกาสตัดสินใจผิดพลาด และถูกหลอกโดยคนอื่นน้อยลง ◙