



การคล้อยตามกัน

บทที่ 4

การคล้อยตามกัน

- 4.1 การคล้อยตามกัน
- 4.2 อิทธิพลของสถานการณ์ที่มีต่อการคล้อยตามกัน
 - 4.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับกลุ่ม
 - 4.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลและสถานการณ์
- 4.3 การยินยอม
 - 4.3.1 สาเหตุของการยินยอมทำตามที่ถูกขอร้อง
 - 4.3.2 ปราบกฏการณ์ (Foot-in-the-door)
 - 4.3.3 ปราบกฏการณ์ (Door-in-the-face)
- 4.4 การเชื่อฟังต่ออำนาจและผู้ใช้อำนาจ
 - 4.4.1 การทดลองของมิลแกรม
- 4.5 สรุป

การคล้อยตามกัน

มนุษย์มิได้อยู่อย่างโดดเดี่ยวในสังคม เราอยู่กันอย่างเป็นหมู่เป็นพวก เป็นสังคมและประเทศ แต่การอยู่เป็นหมู่เป็นพวกเหล่านี้จำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์บางอย่างร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นในสังคม บางสังคมอาจจะกำหนดกฎเกณฑ์ให้บุคคลในสังคมปฏิบัติตามมากกว่าสังคมอื่น และกฎเกณฑ์เหล่านี้ก็อาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม และเมื่อบุคคลอยู่ในสังคมใดก็มักจะต้องเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สังคมของตนตั้งขึ้นเสมอ

ถ้าจะพิจารณาให้ดีก็จะพบว่า ในชีวิตชีวิตของบุคคล พฤติกรรมของเขามักจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เขากำเนิดอยู่อย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมบางอย่างก็อาจจะกระทำไปโดยรู้ตัว เช่น การยื่นเคารพธงชาติ แต่พฤติกรรมบางอย่างก็อาจกระทำไปโดยไม่รู้ตัวได้เช่นกัน เช่น การพูดภาษาไทย เพราะเหตุที่เกิดมาในสิ่งแวดล้อมที่ทุกคนพูดภาษาไทย ทำให้เรามีภาษาไทยเป็นภาษาพูดไปโดยปริยาย

อย่างไรก็ตาม การตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมนั้น อาจจะต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล บุคคลบางคนอาจยอมให้สิ่งแวดล้อมเข้ามามีบทบาทในชีวิตเขามากกว่าคนอื่น เป็นเหตุให้การตอบสนองของเขาต่างออกไปแล้วแต่สถานการณ์และบุคลิกภาพของเขา เช่น เขาอาจจะยอมทำพฤติกรรมบางอย่างถ้าผู้สั่งเป็นบิดา มารดา ในขณะที่เดียวกันก็จะปฏิเสธที่จะทำพฤติกรรมอย่างเดียวกัน ถ้าผู้สั่งเป็นบุคคลแปลกหน้า เป็นต้น ซึ่งก็หมายความว่าในแต่ละสถานการณ์ บุคคลจะต้องมีการเลือกตัดสินใจที่จะทำตามสังคมหรือสิ่งแวดล้อมในระดับใดที่เขาเห็นสมควร

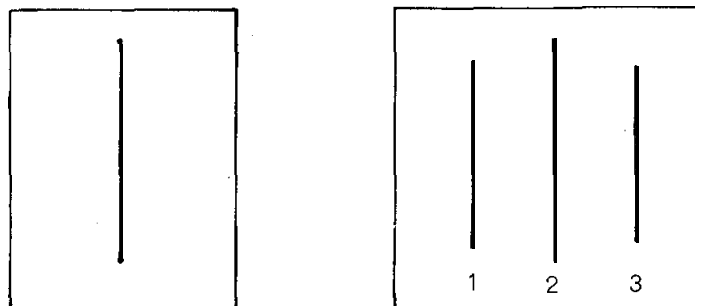
ในบทนี้จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องของความกดดันจากสิ่งแวดล้อม หรือจากตัวบุคคลเองที่ทำให้เขาต้องมีพฤติกรรมที่คล้อยตามผู้อื่น ตลอดจนถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมคล้อยตามของเขา รวมทั้งการยินยอมทำตามคำสั่งของผู้อื่น และผลของการเชื่อฟังคำสั่งของผู้มีอำนาจ ที่มีต่อตัวเขาเองและสังคมส่วนรวม

4.1 การคล้อยตามกัน (Conformity)

นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่มองเรื่องของ การคล้อยตามกันว่าเป็น การที่บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรม อันเป็นผลเนื่องมาจากความกดดันของกลุ่ม (Group pressure) กล่าวคือ เมื่อบุคคลคล้อยตาม เขาจะเปลี่ยนพฤติกรรม หรือความเชื่อจากจุดยืนเดิมมา มีความรู้สึกนึกคิดเชื่อถือ หรือปฏิบัติตนเหมือน ๆ กับที่บุคคลอื่นในกลุ่มปฏิบัติกัน อันเป็นผลเนื่องมาจากความรู้สึกที่ถูกกดดันจากกลุ่ม ซึ่งความกดดันนั้นอาจจะปรากฏจากกลุ่มจริง หรือเป็นความเข้าใจที่นึกคิดขึ้นมาของบุคคลผู้นั้นเองก็ได้ (Kiesler, 1969)

การทดลองที่มีชื่อเสียงมากในเรื่องของการคล้อยตามกันนี้ ได้แก่ การทดลองของนักจิตวิทยาอเมริกันชื่อ แอสซ์ (Asch) เขาทำการทดลองโดยใช้อาสาสมัคร 1 คนที่ถูกทำให้เข้าใจว่า จะมาทดลองในเรื่องของการรับรู้ทางสายตา เขาได้จัดการให้อาสาสมัครผู้นั้นเข้าไปนั่งในห้องทดลองร่วมกับ “อาสาสมัครปลอม” (ที่เป็นกลุ่มบุคคลที่แอสซ์ได้เตรียมไว้ล่วงหน้าโดยที่อาสาสมัครจริงผู้นั้นไม่รู้) อีก 6 คน

การทดลองได้เริ่มขึ้นโดย แอสซ์ให้บุคคลทั้ง 7 ดูความยาวของเส้นตรงขนาดต่างกัน 3 เส้น และให้เปรียบเทียบกับความยาวของเส้นตรงมาตรฐานอีกเส้นหนึ่งต่างหาก โดยที่ให้ทุกคนบอกว่าเส้นตรงใดใน 3 เส้นจะมีความยาวเท่ากับเส้นตรงมาตรฐาน “อาสาสมัคร” ทุกคนจะต้องตอบออกมาดัง ๆ ทีละคนว่า เส้นตรงใดที่เท่ากับเส้นตรงมาตรฐานนั้น การทดลองนี้มีหลายรอบ แอสซ์ได้ให้อาสาสมัครตัวจริงนั่งเป็นคนที 5 ซึ่งเป็นการแสดงว่าเขาจะต้องได้ยินคำตอบจากเพื่อน ๆ ในกลุ่ม 4 คนก่อนจะถึงตัวเขา แอสซ์ได้ทำการตกลงกับอาสาสมัครปลอมอีก 6 คนก่อนว่าให้ตอบตามความเป็นจริงในการทดลอง 2 ครั้งแรก เพื่อให้อาสาสมัครจริงตายใจ ส่วนในการทดลองรอบที่ 3, 4, 5 ต่อ ๆ ไปให้ตอบเส้นตรงที่ไม่ถูกต้องกับเส้นมาตรฐาน (ดูรูป)



รูปที่ 4.1 แสดงเส้นตรงมาตรฐาน และเส้นตรงที่ทดลอง

ในการทดลอง 2 ครั้งแรก คำตอบของผู้อาสาสมัครตัวจริงไม่ได้ต่างไปจากกลุ่ม เขาซักรู้สึกว่าการทดลองนี้ง่ายดีจริง แต่เมื่อถึงการทดลองรอบที่ 3 การณ์กลับเป็นว่าทุก ๆ คนที่ตอบก่อนหน้าเขาให้คำตอบที่เขาแน่ใจว่าผิดเหมือนกันทั้ง 4 คน เมื่อผู้ทดลองถามคำตอบจากเขา เขาจะอย่างไรดี? ตอบเหมือน ๆ กับคนอื่นทั้ง ๆ ที่รู้ว่ามันไม่ถูกต้อง? หรือตอบตามความเชื่อของเขาทั้ง ๆ ที่แตกต่างไปจากกลุ่ม? หรือพยายามบอกตัวเองว่าเขาอาจจะมองผิดพลาดไปเอง และเชื่อการตัดสินใจของกลุ่มมากกว่าตัวของเขาเอง?

แอสซ์ ต้องการหาคำตอบว่าบุคคลจะยอมตามความกดดันของกลุ่ม หรือยึดถือความเห็นของตนเองทั้ง ๆ ที่แตกต่างออกไปจากกลุ่ม ในกรณีนี้ไม่มีการบังคับขู่เข็ญให้อาสาสมัครผู้นี้ตอบตามกลุ่ม แต่ถ้าเราลองนึกภาพให้ดีและลองนึกภาพตัวเราเองอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ เรา จะรู้สึกถึงความกดดันของกลุ่มทีเดียว เป็นความกดดันที่เกิดโดยธรรมชาติ เพื่อไม่อยากจะให้ตัวเราเองมีความแตกต่างออกไปจากผู้อื่น เพราะคงไม่มีใครชอบทำอะไรที่ผิดเพี้ยนไปจากกลุ่ม

จากการทดลองของแอสซ์ ผลปรากฏว่าการคล้อยตามของอาสาสมัครมีอยู่ประมาณ 32 เปอร์เซ็นต์ หรืออีกนัยหนึ่งจากการทดลองทั้งหมด 12 ครั้ง คำตอบของเขาจะคล้อยตามผู้อื่นถึง 3.84 ครั้ง นอกจากนี้ แอสซ์ ยังได้พบอีกด้วยว่า มีความแตกต่างระหว่างบุคคลมากมายในการทดลองประเภทนี้ เช่น จากบุคคล 50 คนที่นำมาทดลองมีอยู่ 13 คนที่ไม่ยอมคล้อยตามความคิดของกลุ่มเลย ในขณะที่มีอยู่ 4 คนจะคล้อยตามกลุ่มมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป ดังนั้น จะสังเกตได้ว่า แม้การคล้อยตามจะเกิดขึ้นกับบุคคลโดยเฉลี่ยก็จริงอยู่ แต่บุคลิกภาพของบุคคลก็จะทำให้มีการคล้อยตามที่มากน้อยต่างกันออกไป

ก่อนการทดลองของแอสซ์นี้ ได้เคยมีการทดลองเรื่องการคล้อยตามทำนองเดียวกันนี้ ในปี 1935 โดยนักจิตวิทยาสังคม ชื่อ มูซาเฟอร์ และ เชอร์รี่ (Muzaffer และ Sherif, 1935) ทั้งสองได้ทำการทดลองเกี่ยวกับผลของการเคลื่อนที่ของแสงในห้องมืด หรือปรากฏการณ์ Auto-kinetic effect ปรากฏการณ์นี้ก็คือ เมื่อเราเข้าไปอยู่ในห้องมืดและมองไปที่จุดแสงสว่างที่คงที่สัก 1 จุด ภายในห้องสักครู่ใหญ่ เราจะมองเห็นคล้ายกับว่าแสงที่เห็นมีการเคลื่อนไหวได้ (โดยที่แท้จริงแล้วแสงก็ยังอยู่คงที่จุดเดิมนั่นเอง) ปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้นได้เพราะตาของเราไม่มีจุดอื่นที่ใช้ในการเปรียบเทียบนั่นเอง

มูซาเฟอร์ และ เชอร์รี่ ได้ให้ผู้ถูกทดลองตอบเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ของแสงในห้องมืด

การทดลองได้พบว่าการตอบของบุคคลมักขึ้นอยู่กับคำตอบของผู้อื่น ๆ ในกลุ่ม แต่ดูเหมือนว่าการทดลองของมุซาเฟอร์และเซอร์ฟนั้น ไม่สามารถอธิบายการคล้อยตามได้เด่นชัดเท่ากับการทดลองของแอสซ์ เพราะสิ่งเร้าที่ใช้ ออกจะคลุมเครือและไม่เด่นชัดเหมือนการใช้เส้นตรงที่แอสซ์ได้คิดขึ้น

4.2 อิทธิพลของสถานการณ์ที่มีต่อการคล้อยตามกัน

นับตั้งแต่แอสซ์ได้เริ่มการทดลองของเขาเป็นต้นมา ก็มีผู้ทำการศึกษาต่อจากเขาเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาเหล่านี้ก็พยายามศึกษาโดยเปลี่ยนตัวแปร เปลี่ยนสถานการณ์ หรือลักษณะบุคคลที่ใช้ทดลองเป็นวิจัยต่อเนื่องมากมาย และผลก็ปรากฏว่า การคล้อยตามกันขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสถานการณ์หลายอย่าง เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับกลุ่ม และปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลและสถานการณ์อื่น ๆ จะขอกกล่าวถึงโดยสังเขปดังนี้

4.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับกลุ่ม

ก. ขนาดของกลุ่ม หากเราจะพิจารณากันง่าย ๆ ว่า บุคคลคล้อยตามผู้อื่นเพราะความกดดันของกลุ่มแล้ว เราอาจจะสรุปผลเอาเองว่า ยิ่งกลุ่มมีขนาดใหญ่ การคล้อยตามของบุคคลคงจะมากเป็นเงาตามตัว แต่จากผลการวิจัยที่กระทำกันนั้น แอสซ์และคณะได้พบว่าการเพิ่มขนาดของกลุ่มมิได้ทำให้แรงผลักดันที่จะคล้อยตามกันนั้นเพิ่มเป็นอัตราส่วนที่เท่ากัน แอสซ์ได้ทดลองเปลี่ยนขนาดของกลุ่มจาก 2 คน ถึง 15 คน เขาได้พบว่าถ้ากลุ่มประกอบด้วยเสียงส่วนใหญ่ของบุคคล 2 คน จะสร้างแรงผลักดันได้ดีกว่า 1 เสียง และเมื่อเพิ่มจำนวนเสียงส่วนใหญ่เป็น 2 หรือ 3 เสียง แรงผลักดันที่จะให้บุคคลคล้อยตามก็มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม แอสซ์ พบว่า ถ้าเพิ่มเสียงส่วนใหญ่เป็น 4 เสียง จะทำให้มีอิทธิพลมากที่สุด และถ้าเพิ่มเสียงให้มากกว่านี้เป็น 8, 10 หรือ 15 เสียงจะไม่ได้ทำให้มีแรงผลักดันเพิ่มขึ้นอย่างใดเลย เขาจึงสรุปว่าถ้าจะให้บุคคลคล้อยตามให้ได้มากควรใช้เสียง 4 เสียง จะได้ผลมากที่สุด

ตารางที่ 4.1 ความเป็นเอกฉันท์ของขนาดกลุ่มและการคล้อยตาม

ขนาดของเสียงส่วนใหญ่(จำนวนคน)	1	2	3	4	8	10 - 15
จำนวนบุคคลที่ใช้ทดลอง	10	15	10	20	50	12
เฉลี่ยของคำตอบที่คล้อยตาม	.33	1.53	4.0	4.2	3.84	3.75

จาก แอสซ์ 1958 หน้า 181

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่แอสซ์ได้ทดลองนั้น เขาได้กระทำกันแต่เพียงในห้องทดลอง แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่เป็นจริง จำนวนคนที่ยิ่งเพิ่มมากขึ้นอาจยิ่งทำให้มีการคล้อยตามกันมากขึ้นก็ได้

มิลแกรม และเพื่อน (Milgram et al, 1969) ได้ทำการทดลองเรื่องขนาดของกลุ่มและการคล้อยตามกัน โดยใช้สถานการณ์จริง ๆ นอกห้องปฏิบัติการ วิธีการของเขานั้นง่ายมาก กล่าวคือ ให้บุคคลผู้หนึ่งทำที่เป็นแห่งมองดูห้องฟ้าริมถนนที่ค่อนข้างจะพลุกพล่านแห่งนครนิวยอร์ก เพื่อจะดูว่าจะมีผู้คนที่สัญจรไปมาหยุดและแหงนดูห้องฟ้าบ้างหรือไม่ มิลแกรมได้เปลี่ยนขนาดของกลุ่มออกเป็น 1,2,3,4,5,10 และ 15 คน เพื่อจะดูผลแตกต่างและปฏิกิริยาของผู้สัญจรไปมา ผลปรากฏว่าเมื่อมีบุคคลเพียงคนเดียวแหงนหน้ามองดูห้องฟ้าจะมีคนที่เดินผ่านไปมาเพียง 4 เปอร์เซ็นต์ที่ทำพฤติกรรมตาม แต่ถ้าเพิ่มขนาดกลุ่มเป็น 5 คน ผู้คล้อยตามจะมี 16 เปอร์เซ็นต์ ถ้าขนาดกลุ่มถึง 10 มีผู้ทำตาม 22 เปอร์เซ็นต์ แต่ถ้าขนาดเพิ่มเป็น 15 คน จะมีผู้คล้อยตามถึง 40 เปอร์เซ็นต์

จากการทดลองของทั้งแอสซ์และมิลแกรม อาจกล่าวได้ว่าขนาดของกลุ่มที่เพิ่มขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับการคล้อยตามเสมอไป บางครั้งการเพิ่มขนาดเสียงส่วนใหญ่ก็ไม่ทำให้มีการคล้อยตามมากขึ้น แต่ในบางกรณีที่ไม่มีความกดดันมากนัก การเพิ่มเสียงส่วนใหญ่ของกลุ่มอาจนำไปสู่การคล้อยตามที่มากขึ้นก็ได้ และในสถานการณ์ที่เป็นจริงแล้ว พลังคนจำนวนมาก ๆ น่าจะมีผลมากต่อการที่เราจะคล้อยตามมาก สมมติว่ามีคนสัก 500 คน ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งลงไปโดยสามัญสำนึก เราก็มักจะทำตามบุคคลเหล่านั้น มากกว่าที่จะทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับคนอื่นอีกเป็นจำนวนถึง 500 คนทำ เพราะคน 500 คน จัดเป็นความกดดันที่สูงพอสมควรสำหรับบุคคลทั่ว ๆ ไป

ข. ความเป็นเอกฉันท์ของกลุ่ม เป็นการยากที่จะอธิบายว่า ความเป็นเอกฉันท์ของกลุ่ม หรือขนาดของกลุ่มที่ทำให้เกิดการคล้อยตามในอัตราส่วนที่สูง สมมติว่าในกลุ่ม 5 คน มีบุคคล 4 คนที่ให้คำตอบเหมือนกัน เช่นนี้เรียกว่า ความเป็นเอกฉันท์ของกลุ่มมีระดับสูงและย่อมเป็นแรงผลักดันให้เสียงที่เหลือต้องคล้อยตาม เพราะเสียงทั้ง 4 ได้แสดงถึงความเป็นเอกฉันท์มีคำตอบเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่สำหรับในกลุ่มของบุคคล 10 คน ถ้ามี 8 คน แสดงคำตอบที่เหมือนกัน (ผิดเหมือนกันทั้ง 8 คน) ส่วนคนที่ 9 ได้ตอบคำตอบที่ถูกต้องโดยที่บุคคลทั้ง 9

คนนี้เป็นบุคคลที่เราเตรียมไว้เช่นเดียวกัน เพียงแต่เราต้องการดูว่าในกลุ่มที่มีผู้ทำลายเอกฉันท์ของกลุ่มนั้น จะทำให้การคล้อยตามมีอยู่ในระดับใด ผลปรากฏว่า ในกลุ่มที่ไม่มีความเป็นเอกฉันท์ จะมีการคล้อยตามเพียง 5.5 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่กลุ่มเอกฉันท์จะมีการคล้อยตามสูงถึง 32 เปอร์เซ็นต์ (Allen และ Levine 1968, Moscovici, 1974)

จากการทดลองดังกล่าว คงทำให้พอสรุปได้ว่าในกลุ่มที่มีเสียงไม่เป็นเอกฉันท์ แม้ว่าขนาดของกลุ่มจะใหญ่ก็ตาม การคล้อยตามจะมีน้อยกว่าในกลุ่มเล็กที่มีเสียงเป็นเอกฉันท์ ข้อคิดจากการทดลองนี้ก็คือในกลุ่มที่มีความไม่เป็นเอกฉันท์ บุคคลอาจสามารถยืนหยัดในความคิดเดิมของเขาได้เพราะยังมี “คนอื่น” ที่ไม่เห็นด้วยกับกลุ่มเช่นเดียวกับตัวเขา แต่ถ้าเผชิญเรากำลังจัด “คนอื่น” ให้หมดไป ให้กลุ่มมีเสียงเป็นเอกฉันท์ ความเป็นเอกฉันท์ของกลุ่มมักจะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลต้องละทิ้งความเชื่อของตนเอง และมาคล้อยตามความคิดเห็นของกลุ่มโดยง่าย ถึงแม้ว่ากลุ่มจะมีขนาดเล็กเท่าใดก็ตาม

ค. ความรู้ความชำนาญของกลุ่ม ความรู้ความชำนาญของกลุ่มก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการคล้อยตามกัน กลุ่มที่มีความชำนาญสูงย่อมได้รับความไว้วางใจ และจะได้รับการคล้อยตามกันจากสมาชิกสูง หากเรากำลังจะเดินทางไปต่างประเทศ เราย่อมคล้อยตามความเห็นของกลุ่มบุคคลที่ได้เคยอยู่ต่างประเทศมาแล้ว มาแนะนำการปฏิบัติตัวของเรา มากกว่ากลุ่มเพื่อนสนิทที่ไม่เคยไปต่างประเทศเลย เป็นต้น

ง. สถานภาพ สถานภาพของสมาชิกของกลุ่มก็จะส่งผลถึงการคล้อยตามกันของบุคคลด้วยเช่นกัน เอ็นเลอร์ และ ฮาร์ทลีย์ (Endler และ Hartley 1973) ได้ทำการวิจัยพบว่านักเรียนมัธยมจะทำตามการตัดสินใจของบุคคลที่เขาถือว่าเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย มากกว่ากลุ่มที่เขาถือว่าเป็นนักเรียนมัธยมด้วยกัน ทั้งนี้ ย่อมแสดงให้เห็นว่าการคล้อยตามกันมักเกิดกับกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพต่ำ และการที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคคลต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมสูงก็ได้ จึงพยายามทำความเข้าใจของตนให้คล้อยตามกลุ่มที่มีสถานภาพสูง

จ. คุณสมบัติอื่น ๆ ของกลุ่ม คุณสมบัติอื่น ๆ ของกลุ่มก็ได้แก่ ความเป็นปึกแผ่น และความรู้สึกมั่นคงอบอุ่นใจของสมาชิกของกลุ่ม กลุ่มที่มีความเป็นปึกแผ่นสูงสมาชิกมักจะคล้อยตามกลุ่มมาก ความเป็นปึกแผ่นในที่นี้หมายถึงความรู้สึกรักใคร่ปรองดองหรือสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก จะสังเกตได้ว่าในกลุ่มที่สมาชิกกลมเกลียวกันนั้น ทุก ๆ คนมักจะร่วมใจกันทำงานให้กับกลุ่ม เพราะทุกคนจะเห็นว่ากลุ่มเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สมาชิกได้รับผลประโยชน์จากกลุ่มและจากการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้น เมื่อกลุ่มตกลงใจจะทำหรือไม่ทำอะไรหนึ่งสิ่งใด สมาชิกย่อมคล้อยตามมติของกลุ่ม ซึ่งไม่เหมือนกับกลุ่มที่มีความร่วมมือร่วมใจต่ำ สมาชิกไม่สนใจในกลุ่มหรืองานของกลุ่ม และเมื่อกลุ่มตัดสินใจอย่างใดลงไป สมาชิกก็มักจะไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามมติของกลุ่ม แสดงถึงการคล้อยตามกันมีในระดับต่ำนั่นเอง

ส่วนความรู้สึกอบอุ่นใจของสมาชิกก็เช่นเดียวกัน ในกลุ่มที่สมาชิกเห็นคุณค่า มีความรู้สึกผูกพันทางจิตใจต่อกลุ่มอย่างสูงนั้น สมาชิกย่อมจะกระทำทุกอย่างเพื่อกลุ่ม การคล้อยตามกลุ่มจึงมีอัตราสูง เพราะการคล้อยตามย่อมหมายถึงการเคารพในกติกาของกลุ่ม การอยากเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อยากให้กลุ่มยอมรับเขา ยิ่งความต้องการของสมาชิกที่จะให้กลุ่มยอมรับมีสูงมากขึ้นเท่าใด การคล้อยตามกันของเขากับกลุ่มก็จะยิ่งมีมากขึ้น เพราะบุคคลไม่มีใครต้องการได้ชื่อว่ากระทำตนเบี่ยงเบนจากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม เราทุกคนต้องการการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วยกันทั้งสิ้น

4.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลและสถานการณ์

ก. เพศ แม้ว่าโดยทั่วไปเรามักจะนึกว่าเพศหญิงจะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย แต่จากการวิจัยแล้วยังไม่ผลสนับสนุนที่กระจ่างแจ้งว่าเพศหญิงจะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย ในบางสถานการณ์เพศหญิงจะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย แต่บางสถานการณ์เพศชายก็อาจจะคล้อยตามมากกว่าเพศหญิง

เพื่อทดสอบให้ได้ข้อเท็จจริงดังกล่าว ซิสทริงค์ (Sistrunk) และแมคเดวิด (Mc David, 1971) ได้ออกแบบสอบถามที่มีคำถามที่บางส่วนเป็นเรื่องที่เพศชายคุ้นเคยดี และบางส่วนก็เป็นเรื่องที่เพศหญิงคุ้นเคยดีกว่าเพศชาย เขาได้ให้นักศึกษาชายหญิงทำแบบทดสอบดังกล่าว

และที่ตัวแบบทดสอบนั้นได้แสดงคำตอบให้ดูว่านักศึกษาอื่น ๆ ส่วนใหญ่ตอบอย่างไรในแต่ละข้อ โดยที่เขาได้กล่าวกับกลุ่มที่ทดสอบว่า ไม่จำเป็นต้องสนใจกับคำตอบที่ให้ไว้ นั้น นักจิตวิทยา ทั้งคู่ต้องการทดสอบดูว่าระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่ทำแบบทดสอบนั้น ฝ่ายใดจะคล้อยตามคำตอบที่ให้ไว้มากกว่ากัน ผลการทดลองปรากฏว่าเพศชายจะคล้อยตามน้อยในเรื่องที่เพศชายสนใจ และก็เช่นเดียวกันในเรื่องที่เพศหญิงมีความสนใจและคุ้นเคย หญิงก็จะคล้อยตามน้อยกว่า

ซิสทริงค์และแมคเดวิด จึงสรุปผลการทดลองว่า ความเชื่อที่ว่าเพศหญิงคล้อยตามมากกว่าเพศชายนั้นไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด จริง ๆ แล้ว ทั้งเพศชายและหญิงนั้นการคล้อยตามจะขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยของเรื่องเหล่านั้นมากกว่าเพศ ถ้าเป็นเรื่องที่ตนคุ้นเคยก็จะคล้อยตามน้อย แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่สนใจทั้งเพศชายและหญิงจะมีการคล้อยตามสูง ซึ่งเรื่องนี้อาจเป็นไปได้ว่า เรื่องที่เรามีความรู้เข้าใจและมีข้อมูลดี เรามักจะเชื่อในความคิดของตนเอง อัตราการคล้อยตามจึงต่ำ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เราแทบจะไม่มีข้อมูลใด ๆ เลย เราก็มักจะเชื่อตาม คือคล้อยตามความคิดของผู้อื่นง่าย เพราะนึกว่าเขาคงรู้ดีกว่าเรา

ตารางที่ 4.2 จำนวนการคล้อยตามของเพศชายและเพศหญิงในข้อมูลที่คุ้นเคยกับเพศชาย, เพศหญิง และข้อมูลที่เป็นกลาง

นักศึกษา	ชนิดของข้อมูลที่คุ้นเคย			
	คุ้นเคย	ไม่คุ้นเคย	กลาง	รวม
ชาย	34.15	43.05	39.65	38.95
หญิง	34.55	42.75	39.10	38.80

จากฟรีดแมน หน้า 237

ข. ตัวแปรทางด้านบุคคลอื่น ๆ ตัวแปรอื่น ๆ ในที่นี้มีความหมายถึงตัวแปรทางด้านความฉลาดและความนับถือตนเอง เป็นต้น ก็มีอิทธิพลในการคล้อยตามเช่นเดียวกัน ในด้านความฉลาดนั้นมักจะพบว่าผู้ที่มีสติปัญญาสูงมักจะคล้อยตามน้อยกว่าผู้ที่มีสติปัญญาต่ำ ซึ่งในข้อนี้อาจอธิบายได้ง่าย ๆ ว่า ผู้ที่มีสติปัญญาสูงมักมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง และมักเชื่อในการตัดสินใจของตนเองมากกว่าจะฟังเสียงส่วนใหญ่ โดยเฉพาะประสบการณ์ในอดีตที่เป็น

ผลสำเร็จของการตัดสินใจของเขามักจะช่วยให้เขายืนหยัดต่อความคิดเห็นของตัวเอง โดยไม่คล้อยตามไปกับเสียงส่วนใหญ่ได้ง่ายเท่าผู้ที่ไม่มีสติปัญญาต่ำ

ส่วนในเรื่องความเคารพนับถือตนเองก็เช่นกัน บุคคลที่คล้อยตามผู้อื่นอยู่เสมอ ๆ ไม่ใคร่กล้ายืนหยัดในความคิดของตนเอง มักเป็นผู้ที่มีความเคารพนับถือตนเองในระดับต่ำในทางตรงกันข้าม บุคคลที่เป็นตัวของตัวเองมักเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูง มักไม่ใคร่คล้อยตามใครและไม่ใคร่มีปมด้อยในตัวเอง

ดังนั้น อาจกล่าวรวมได้ว่าผู้ที่มีสติปัญญาสูง มีความเชื่อมั่นในตัวเองมักจะไม่คล้อยตามความเห็นของผู้อื่นมากเหมือนบุคคลที่มีสติปัญญาต่ำและมีปมด้อยในตัวเอง

4.3 การยินยอม (Compliance)

คำว่ายินยอมในที่นี้มีความหมายถึง การที่บุคคลคนหนึ่งสั่งหรือขอร้องให้บุคคลอีกผู้หนึ่งทำสิ่งหนึ่ง และบุคคลผู้นั้นก็ยินยอมที่จะทำตามคำขอร้องนั้น โดยดี การยินยอมคล้ายกับการคล้อยตามกัน เพียงแต่ว่าในการคล้อยตามกันนั้น ความกดดันที่จะให้บุคคลกระทำไม่ได้ออกมาตรง ๆ เหมือนในกรณีการยินยอม ในชีวิตประจำวันจะเห็นว่ามนุษย์เราทุกวันนี้จะถูกขอร้องให้ทำบางสิ่งบางอย่างตลอดเวลา เช่น เราถูกขอให้ชื่อของที่เรอาจจะไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้จากพวกเซลส์หรือคนเดินตลาด แม้แต่กระทั่งการขับรถไปติดไฟแดงก็ต้องถูกเต็กขายพวงมาลัยมาขอร้องให้เราซื้ออยู่แทบจะทุกสี่แยก และบ่อยครั้งที่เราต้องสมยอมทำตามคำขอร้องนั้น โดยที่เราอาจจะไม่ต้องการ เพราะการขอร้องมักเกิดขึ้นโดยตรงทำให้บางครั้งเราอาจลำบากใจที่จะปฏิเสธ

นักจิตวิทยาสังคมกลุ่มหนึ่งได้สนใจศึกษาถึงพฤติกรรมการถูกขอร้องและการยินยอมทำตามคำขอร้อง เขาได้ทำการค้นคว้าทดลองและศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้มากมาย จะขอกล่าวถึงเฉพาะบางกรณีที่น่าสนใจ

4.3.1 สาเหตุของการยินยอมทำตามที่ถูกขอร้อง

ถ้าเราจะถามถึงสาเหตุว่าทำไมมนุษย์จึงยินยอมทำตามคำขอร้องของผู้อื่น เราคงจะได้คำตอบมากมาย บางคำตอบก็อาจจะฟังดูสมเหตุผล ในขณะที่บางคำตอบก็ดูจะคลุมเครือไม่กระจ่างนัก

อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่า โดยหลักทั่ว ๆ ไปแล้วคนเรามักยินยอมทำตามความต้องการของผู้อื่นเพื่อรักษาความสมดุลย์ของมิตรภาพระหว่างบุคคลเอาไว้ การมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นเราคงจะต้องเรียนรู้ในการเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ นักทฤษฎีบางท่านเชื่อว่าหัวใจใหญ่ของการมีชีวิตในสังคมนั้น เป็นขบวนการแลกเปลี่ยนกันระหว่างต้นทุนและผลกำไร (Thaebaut และ Kelly, 1959) โดยที่มนุษย์ทุกคนพยายามให้ตัวเองได้รับผลกำไรมากที่สุดและขาดทุนน้อยที่สุดในการคบหาสมาคมกัน ถ้าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึกว่าเขาถูกเอาเปรียบในการคบกันแล้ว ความไม่เสมอภาค (Inequity) จะเกิดขึ้นในความสัมพันธ์นั้น พุดอีกนัยหนึ่งก็คือการที่บุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกันนั้น แต่ละคนมักจะมีการประเมินค่าในสิ่งที่ตนจะได้รับจากการมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ตนได้ทุ่มเทลงไปในการสัมพันธ์นั้น ถ้าปรากฏว่าเขาได้ทุ่มเทลงไปมากกว่าผลกำไรที่เขาได้รับ เขาจะรู้สึกว่าความสัมพันธ์นี้ไม่ยุติธรรม เพราะเกิดสภาวะของความไม่เสมอภาคขึ้นในความสัมพันธ์ เมื่อความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ฝ่ายนั้นก็จะต้องพยายามปรับความสัมพันธ์ให้อยู่ในสภาวะเสมอภาคมากขึ้น แต่ถ้าปรากฏว่าการปรับความเสมอภาคไม่บังเกิดผล เขายังเสียเปรียบอยู่นั่นเอง เขาก็จะหยุดการทุ่มเทลงในความสัมพันธ์นั้น และอาจจะทำให้ความสัมพันธ์นั้นยุติลงก็ได้ สมมุติว่าสามีภรรยาที่ทำงานนอกบ้านทั้งคู่สามีถูกไล่ออกจากงานไม่สามารถหาเงินมาเลี้ยงครอบครัวได้ สามีอาจต้องรับหน้าที่ดูแลบ้านช่องแทนภรรยาที่ต้องแบกรับเลี้ยงดูครอบครัวแทน จึงจะทำให้ความสัมพันธ์ของทั้งคู่อยู่ในสภาวะที่เสมอภาคต่อไปได้ แต่ถ้าผิอญสามีไม่ยอมทำอะไรช่วยภรรยาเลย ปล่อยให้ภรรยาเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวเองทั้งหมด ภรรยา่อมต้องรู้สึกเสียเปรียบและถ้าเป็นอยู่นานเข้าอาจนำไปสู่การสิ้นสุดของความสัมพันธ์ของคนทั้งคู่ก็ได้

นอกจากการยินยอมทำตามคำขอร้องเพื่อให้เกิดความเสมอภาคในความสัมพันธ์แล้ว การยินยอมทำตามผู้อื่นอาจเกิดจากความรู้สึกเป็นบาป (Guilt) ของผู้ที่ได้เปรียบในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกด้วย ตามปกติแล้วฝ่ายที่ได้เปรียบในคู่สัมพันธ์ ถ้าถูกฝ่ายเสียเปรียบทำให้เกิดความรู้สึกเป็น“บาป”ขึ้นมาสักเล็กน้อย ฝ่ายได้เปรียบมักจะยอมทำตามที่ฝ่ายเสียเปรียบเรียกร้องเพื่อให้เกิดความเสมอภาคมากขึ้นในความสัมพันธ์ ตัวอย่างเช่น ในความสัมพันธ์ของพ่อแม่ลูกนั้น คำพูดต่อว่าของพ่อแม่ทำนองว่า “พ่อแม่ได้อุตส่าห์ทำงานหาเงินเลี้ยงส่งลูกให้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียน” มักทำให้ลูกรู้สึกเป็นบาปและเป็นหนี้บุญคุณพ่อแม่ ดังนั้นเมื่อพ่อแม่ขอร้องให้ลูกเขียนจดหมายถึงบ้านให้บ่อยเข้า มักจะได้รับปฏิบัติตามจากลูก เพราะเป็นคำขอร้องที่

เล็กน้อยเทียบกับความรู้สึกเป็นบาปว่าตนได้ทำความยากลำบากให้พ่อแม่

กล่าวโดยสรุปก็คือ หากเราสามารถทำให้ผู้ได้เปรียบเกิดความรู้สึกเป็นบาปได้ เขามักจะยอมทำตามคำขอร้องของเราในโอกาสต่อมา ทั้งนี้เพื่อรักษาความเสมอภาคไว้ในการปฏิสัมพันธ์

นอกจากนี้ ก็มีสาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลยินยอมทำตามคำขอร้องของผู้อื่นด้วย เช่น ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เป็นต้น มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่ยินยอมทำตามความต้องการของผู้อื่น เพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับ เพราะการถูกยอมรับเป็นสิ่งที่เขาเหล่านั้นต้องการ เขาจึงทำทุกอย่างเพื่อได้รับการเสริมแรงจากสังคม แมคเดวิด (Mc David, 1965) ได้ทำการวิจัยพบว่า บุคคลที่อาสาสมัครในการเป็นส่วนหนึ่งของการทดลอง ทั้งที่ไม่ได้รับผลตอบแทนนั้น มักจะได้คะแนนสูงในการอยากให้ผู้อื่นยอมรับในตัวเขามากกว่าบุคคลทั่วไป นอกจากนี้ แมคเดวิด พบว่าในสถานการณ์ที่ไม่มีมาตรฐานของความประพฤติปฏิบัติบ่งเอาไว้ชัดเจนหรือในสภาพการณ์ที่คลุมเครือ บุคคลมักจะทำพฤติกรรมตามผู้อื่นไปโดยปริยาย

โรเซนบาล์ม (Rosenbaum) และเบล็ค (Blake, 1955) ทำการศึกษาเรื่องการทำตามผู้อื่น พบว่า บุคคลที่มีโอกาสเห็นผู้อื่นทำอะไรให้ดูเป็นตัวอย่าง มักจะปฏิบัติตามที่เห็นตัวอย่างนั้น มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีตัวอย่าง ในการทดลองเขาได้แบ่งกลุ่มนักศึกษาออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งให้มีโอกาสเห็นเพื่อน ๆ ด้วยกันอาสาสมัครเข้าเป็นผู้รับการทดลองทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ในขณะที่กลุ่มที่สองไม่มีโอกาสเห็น ต่อมาเขาได้ถามความสมัครใจเด็กทั้งสองกลุ่มว่ามีผู้ใดอยากจะทำอาสาสมัครเข้ารับการทดลอง ผลปรากฏว่าเด็กกลุ่มแรกที่เห็นตัวอย่างจะมีจำนวนผู้อาสาสมัครมากกว่าในกลุ่มที่สอง

การทดลองอื่น ๆ ในทำนองนี้ก็ปรากฏผลออกมาคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เพียงแต่เห็นผู้อื่นทำให้ดูเป็นตัวอย่าง หรือแม้แต่เพียงเห็นชื่อว่ามีผู้อื่นลงนามทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ในการประท้วงหรือการให้ทาน ก็เพียงพอที่จะทำให้เกิดการทำตาม ๆ กันขึ้นได้เช่นกัน

4.3.2 ปรากฏการณ์ (Foot-in-the-door)

ความหมายง่าย ๆ ของปรากฏการณ์นี้ก็คือ เมื่อใดก็ตามที่เราตกปากรับคำยินยอมทำตามคำขอร้องเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปแล้ว เรามักจะต้องตกบันไดพลอยโจน ยินยอมทำตามคำขอร้องที่ใหญ่กว่าในภายหลัง

นักจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ ฟรีดแมน (Freedman) และ ฟราเซอร์ (Fraser, 1966) ได้ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาไปตามบ้าน และเมื่อเจอแม่บ้านก็ให้ขอร้องแม่บ้านเหล่านั้นให้ติดป้ายโฆษณาอนุรักษ์ธรรมชาติที่หน้าต่างบ้าน ซึ่งแม่บ้านเป็นจำนวนมากก็ตกลงยินยอมทำตาม เพราะป้ายก็มีขนาดเล็กและไม่กินเนื้อที่มาก ต่อมาอีก 2-3 อาทิตย์ เขาก็ส่งนักศึกษาไปหาแม่บ้าน 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นแม่บ้านที่เคยยินยอมให้ติดป้ายโฆษณาอนุรักษ์ธรรมชาติ ส่วนอีกกลุ่มเป็นกลุ่มที่ไม่เคยถูกขอร้องมาก่อน ครั้งหลังนี้นักศึกษาขอความร่วมมือให้แม่บ้านตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่หน้าสนามหญ้า เป็นข้อความในเรื่องการให้ความร่วมมือในการใช้รถใช้ถนนด้วยความปลอดภัย ผลปรากฏว่าแม่บ้านกลุ่มแรกที่เคยยอมให้ติดป้ายที่หน้าต่างยินยอมให้ตั้งป้ายใหญ่ (ที่หน้าเกสียด) นี้มากกว่าแม่บ้านกลุ่มหลังที่ไม่เคยถูกขอร้องมาก่อน จากผลการทดลองนี้ก็แสดงว่า การยินยอมในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ อาจนำไปสู่การต้อง “ยินยอม” ในเรื่องใหญ่ ๆ โดยปริยายในภายหลัง

ดังนั้น บุคคลที่เคยยอมให้เงินเพื่อนยืมครั้งละ 5-10 บาท อาจพบว่าคราวต่อไปเพื่อนอาจมาขอเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ก็เป็นไปได้ และทั้ง ๆ ที่อยากปฏิเสธแต่ก็ปฏิเสธลำบากและบ่อยครั้งก็ต้องให้เงินเพื่อนไปทั้งที่มีความไม่พอใจ เป็นต้น

ทำไมปรากฏการณ์นี้จึงเกิดขึ้น ?

นักจิตวิทยาสังคมให้คำอธิบายว่า เป็นเรื่องของกรมองตนเองของมนุษย์ เนื่องจากโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว สังคมมักนิยมว่าการให้เป็นสิ่งที่ดี บุคคลเมื่อให้วัตถุหรือสิ่งของแก่ผู้ใด ตัวเขาเองจะรู้สึกว่าเขาได้ทำในสิ่งที่ดี เขามองตัวเองว่าเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และเมื่อให้คำจำกัดความแก่ตนเองเช่นนี้ จึงทำให้เขาลำบากใจที่จะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือในโอกาสต่อไป เพราะการปฏิเสธก็เท่ากับว่าเป็นการไปบดบังภาพพจน์ที่ดีของตนเองลงไปเสีย

อย่างไรก็ตาม ในการให้ดังกล่าวจะต้องเป็นการช่วยเหลือที่เขาสามารถโยนไปถึงการมองดูตนเองได้ มิใช่เป็นการให้อะไรก็ได้ เช่น การช่วยจูงคนตาบอดข้ามถนนจัดเป็นการช่วยเหลือที่ทำให้ผู้กระทำมีความรู้สึกว่าเขาได้ช่วยผู้อื่น และภูมิใจในการช่วยเหลือนั้นมากกว่าการช่วยเหลือโดยการบอกเวลาให้แก่ผู้ที่ต้องการทราบ นอกจากนี้ การช่วยเหลือที่จะนำไปสู่การช่วยในโอกาสต่อไปนั้น จะต้องทำให้ผู้ให้มิได้อยู่ในสภาวะที่ถูกบังคับให้จำยอม หรือเพื่อสินจ้างรางวัล การ

บังคับขู่เข็ญให้ช่วยเหลือดังกล่าวมิได้ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกในด้านดีเกี่ยวกับตัวเอง ถ้าเขาทำไปโดยการถูกบังคับหรือเพื่อเงินรางวัลเขาก็ไม่สามารถบอกตัวเองได้ว่า เขาเป็นบุคคลที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ดังนั้น เขาก็ไม่จำเป็นต้องช่วยในครั้งต่อไป

กล่าวโดยสรุปก็คือ การยินยอมทำตามคำขอร้องเล็ก ๆ น้อย ๆ จะนำไปสู่การยินยอมทำตามคำขอร้องที่ใหญ่กว่าในภายหลัง เพราะการยินยอมทำตามคำขอร้องในขั้นต้นทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ก็จะพยายามรักษาภาพพจน์ของความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในด้านดีนี้ไว้ ทำให้ต้องยินยอมช่วยในโอกาสต่อไปอีก แต่การช่วยเหลือที่จะนำไปสู่การช่วยเหลือในโอกาสหลังจะต้องมีลักษณะของการไม่บังคับหรือจ้ำจวน และจะต้องเป็นการช่วยเหลือที่ทำให้เกิดการมองดูตนเองในด้านดีด้วย การช่วยเหลือในโอกาสหลังจึงจะมีขึ้นได้

4.3.3 ปราบกฎการณ์ (Door-in-the-face)

คาร์ดินีและเพื่อน (Cialdini et al, 1975) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า ในบางครั้งบุคคลจะปฏิเสธไม่ยินยอมต่อคำขอครั้งแรกในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ก็มักจะยินยอมปฏิบัติตามคำขอครั้งที่สองที่นุ่มนวลน้อยกว่าในครั้งที่สอง สมมุติว่า นาย ก. จะยืมเงินนาย ข. 1,000 บาท ซึ่งเป็นของแน่นอนว่า นาย ข. คงจะไม่ยอมให้ เมื่อได้ยื่นคำปฏิเสธจากนาย ข. ว่าไม่มี นาย ก. ก็ลดจำนวนเงินลงมาเหลือ 100 บาท ซึ่งนาย ข. ก็มักจะตกลงยินยอมให้ไป หรือในกรณีที่ครูขออาสาสมัครจากนักเรียนให้ไปช่วยเลี้ยงเด็กกำพร้าสัก 1 เดือน ปรากฏว่าไม่มีนักเรียนยอมไปช่วย แต่นักเรียนจะยอมพาเด็กกำพร้าไปเที่ยวสวนสนุก 1 วันแทน ซึ่งการไปเที่ยวสวนสนุกนี้จัดเป็นการขอครั้งที่ “เบา” กว่า การไปเลี้ยงเด็กกำพร้าทั้งหมดมาก

นักจิตวิทยาสังคมจึงสรุปว่า เรามักจะให้บุคคลทำตามความต้องการของเราได้ถ้าเราเริ่มต้นจากการขอครั้งที่ดูเหมือนมากมาย จนผู้ถูกขอไม่มีทางให้เราตามที่ต้องการได้ และจึงค่อยขอครั้งที่สอง ซึ่งเบากว่าและเป็นความต้องการที่แท้จริงออกไป

ทำไมบุคคลส่วนใหญ่จึงยินยอมทำตามความต้องการครั้งที่สองของผู้ขอ ทั้งที่ได้ปฏิเสธไปในครั้งแรก ?

เราอาจจะอธิบายได้ว่า ในการปฏิเสธครั้งแรกนั้นผู้ปฏิเสธไม่ได้มีความรู้สึกเป็นบาปหรือไม่ดีกับภาพพจน์ของตนเอง เพราะคำขอครั้งแรกมักจะเป็นสิ่งที่แทบจะไม่มีใครยินยอมทำตามคำขอนั้นได้ เช่น การไปเลี้ยงเด็กกำพร้าทั้งหม่อม ดูจะเป็นสิ่งที่ไม่มีใครใส่ใจถึงขนาดนั้น โดยเฉพาะถ้าเป็นนักเรียน ดังนั้น การปฏิเสธคำขอครั้งแรกจึงไม่ทำให้ผู้ปฏิเสธเสียภาพพจน์ที่ดีของตัวเองไป และเมื่อได้รับการขอเป็นครั้งที่สองในเรื่องที่ถ้าเทียบกับครั้งแรกแล้วเบากว่าเดิม จึงตกลงยินยอมและยังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีว่าได้ช่วยเหลือผู้อื่นอีกด้วย

สรุปปรากฏการณ์ Foot-in-the-door และ Door-in-the-face ล้วนเป็นสภาวะที่ทำให้บุคคลต้องยินยอมทำตามคำขอหรือขอร้องของผู้อื่นทั้งสิ้น

เราจะเห็นได้ว่า การยินยอมทำตามคำขอหรือความต้องการของผู้อื่นนั้นอาจจะเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ ในบางครั้งเราก็อาจทำไปโดยแทบจะไม่ได้คิดไตร่ตรองเลยหรือคิดก็น้อยเต็มที และมักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น ในขณะที่เรายืนเข้าคิวคอยซื้อของอยู่นั้น หากมีผู้อื่นมาแซงคิวโดยไม่ยอมเข้าแถวคอย บุคคลส่วนใหญ่ก็มักจะยินยอมให้ถูกแซงคิวโดยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้ใด ๆ ทั้ง ๆ ที่เรามีสิทธิ์ เป็นต้น แต่ในบางกรณี การยินยอมก็เกิดจากการพิจารณาอย่างรอบคอบลึกซึ้ง และเมื่อคิดตัดสินใจดีแล้วจึงยินยอมทำตามคำขอร้องนั้น ๆ ไป

เท่าที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการคล้อยตามหรือยินยอมทำตามผู้อื่น ทั้ง ๆ ที่ไม่มีใครขอร้องหรือบังคับ แต่ในกรณีบุคคลที่มีอำนาจบังคับผู้อื่นมาใช้อำนาจนั้นบังคับให้ผู้อื่นทำตามเราก็มักจะพบว่าคนส่วนใหญ่ก็จะยินยอมทำตาม“อำนาจ”นั้นโดยไม่ได้แย้ง ดังจะได้กล่าวในช่วงต่อไปในเรื่องของการเชื่อฟัง (Obedience)

4.4 การเชื่อฟังต่อ “อำนาจ” หรือผู้ใช้อำนาจ (Obedience)

ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 นั้น รัฐบาลนาซีแห่งเยอรมันได้มีการตกลงใจที่จะทำการสังหารชาวยิวให้สิ้นซาก ในช่วงนั้นผู้ที่ทำหน้าที่หัวหน้าตำรวจใหญ่แกสตาโป คือ ออดอล์ฟ ไอชแมน (Adolf Eichmann) เขาได้รับคำสั่งจากกลุ่มผู้บริหารประเทศเยอรมันให้เป็นผู้ดำเนินการสังหาร ซึ่งไอชแมนก็ได้ทำด้วยความเรียบร้อย ต่อมาเมื่อสงครามสงบลง เยอรมันเป็นฝ่ายพ่ายแพ้และไอชแมนถูกส่งขึ้นศาลเมืองเยรูซาเลม ในฐานะจำเลยสงครามสังหารชาวยิวผู้บริสุทธิ์อย่าง

โหดร้าย ไอชแมนได้ให้การต่อศาลว่า “เขาเป็นเพียงผู้ดำเนินงานตามคำสั่งของผู้นำ เขาไม่ใช่ผู้คิดและไม่ใช่ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อการสังหารหมู่ชาวยิว” เขากล่าวว่า ในฐานะของเขาซึ่งเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หน้าทีของเขาก็ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา และกฎหมายของบ้านเมืองเท่านั้น”

หากเราจะพิจารณาดูให้ลึกซึ้งจะพบว่า ตัวอย่างของไอชแมนไม่ใช่สิ่งที่เป็นปรากฏการณ์พิเศษ แต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาในทุกกาลสมัย นั่นคือ ปัญหาระหว่างการทำตามความรู้สึกของบุคคล กับการทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ ทหารที่ฆ่าคนตามคำสั่งของผู้นำหรือเจ้านาย อาจไม่รู้สึกรู้สิดเลยก็ได้ เพราะเขาคิดว่าเขาได้ทำหน้าที่ของทหารที่ดีคือเคารพในคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่น่าคิด จากตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็คือ หากคำสั่งจากผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาไม่ชอบด้วยเหตุผล เป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่ที่ลูกน้องจะต้องปฏิบัติตาม? บ่อยครั้งที่กฎเกณฑ์ทางสังคมได้ให้ “อำนาจ” แก่บุคคลบางกลุ่ม ที่จะมีการประพฤติปฏิบัติในทางควบคุมการกระทำของผู้อื่น เช่น กฎหมายได้ให้สิทธิ์แก่บุคคลในเครื่องแบบบางประการ เป็นต้นว่า ตำรวจ อาจมีอำนาจสั่งให้ท่านหยุดรถหรือตรวจค้นท่านเมื่อเห็นผิดสังเกต ผู้พิพากษา อาจตัดสินจำคุกหรือปล่อยผู้ต้องหา บิดา มารดาสั่งสอนและอบรมให้เด็กทำหรือไม่ทำสิ่งใด ดังนั้นเมื่อสังคมได้ให้อำนาจแก่บุคคลบางกลุ่มดังกล่าว จึงทำให้บุคคลเหล่านั้นทำตามความคาดหมายของสังคมไปโดยปริยาย กล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้สั่ง และเมื่อสั่งแล้วอีกฝ่ายก็ต้องปฏิบัติตามโดยแทบจะไม่มีทางเลือกหรือโต้แย้งในคำสั่งนั้น ๆ เลย

แต่เราจะแน่ใจอย่างไรว่า คำสั่งที่ออกมาจากผู้มีอำนาจเหนือเรานั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควรแก่การปฏิบัติ? ถ้าเป็นคำสั่งที่ขัดกับความรู้สึกหรือมโนธรรมของผู้รับ เราควรจะเชื่อใคร? มนุษย์จะเลือกทำตามความรู้สึกที่มโนธรรมบอกเขา หรือจะยอมก้มหน้าก้มตาทำตามทุกอย่างที่ผู้มีอำนาจสั่ง แม้จะขัดกับความรู้สึกของเขา

คำถามเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคม มิลแกรม (Stanley Milgram, 1963) แห่งมหาวิทยาลัยเยลล์สนใจศึกษา และเขาก็ได้ค้นพบคำตอบที่น่าทึ่งเกี่ยวกับธรรมชาติที่แท้จริงของมนุษย์ออกมาดังการทดลองที่จะกล่าวต่อไปนี้

4.4.1 การทดลองของมิลแกรม

มิลแกรม ได้ลงประกาศหาอาสาสมัครในการทดลองของเขาตามหนังสือพิมพ์เพื่อจะได้ผู้ทดลองที่มาจากกลุ่มประชากรที่มีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพ อายุ ตลอดจนฐานะทางเศรษฐกิจ

มิลแกรม ได้ให้ความเข้าใจแก่อาสาสมัครเหล่านี้ว่า เขากำลังจะทำการศึกษาเรื่องผลของการลงโทษต่อการเรียนรู้ โดยบอกอาสาสมัครทีละคู่ว่าคนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นครู อีกคนหนึ่งจะเป็นนักเรียน ผู้ที่เป็นครูจะสอนกลุ่มคำต่าง ๆ และให้ผู้ที่เป็นนักเรียนทวนซ้ำ ถ้าหากนักเรียนทวนผิดก็จะถูกลงโทษ โดยครูจะกดปุ่มให้ไฟฟ้าช็อตนักเรียน และความรุนแรงของการช็อตจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากขั้นต่ำคือ 15 โวลต์ไปจนถึง 450 โวลต์ในช่วง 450 โวลต์นี้จะมีตัวหนังสือเขียนไว้ว่า “อันตรายและรุนแรงมาก” ทั้งนักเรียนและครูจะอยู่กันคนละห้อง แต่สามารถได้ยินเสียงโต้ตอบกันได้ แม้จะไม่เห็นหน้ากันก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ความประสงค์ที่แท้จริงของการทดลองครั้งนี้ มิใช่อยู่ที่ผลของการลงโทษต่อการเรียนรู้ แต่เป็นความต้องการของมิลแกรมที่จะศึกษาว่าบุคคลจะกล้าลงโทษผู้อื่นได้รุนแรงระดับใด เมื่อมีการนำอาสาสมัครเข้ามาในห้องทีละคู่ จะมีอาสาสมัครตัวจริง 1 คน และอีก 1 คนเป็นบุคคลที่มิลแกรมได้เตรียมเอาไว้ล่วงหน้า และเมื่อทำการจับสลากเลือกผู้ที่จะเป็นครู-นักเรียนอาสาสมัครตัวจริงจะได้บทบาทเป็นครูเสมอ เพราะในสลากทั้ง 2 ใบ ได้เขียนคำว่าครูไว้ทั้งคู่ ผู้ที่เป็นอาสาสมัครตัวจริงก็จะเข้าใจว่าเขาจับได้บทบาทครู และอีกฝ่ายหนึ่ง(บุคคลที่เราเตรียมไว้) จะเป็นนักเรียน

เมื่อได้จับสลากแล้ว ผู้ที่เป็นครูก็จะเข้าไปอยู่ในห้องหนึ่งที่มีเครื่องจ่ายไฟฟ้าและปุ่มแสดงถึงความรุนแรงของกระแสไฟฟ้าในระดับต่าง ๆ เขียนกำกับไว้ แต่โดยความเป็นจริงแล้วทุกปุ่มมีความรุนแรงของกระแสไฟฟ้าเพียง 15 โวลต์ ซึ่งผู้ที่เป็นครูจะไม่รู้ความจริงข้อนี้ และคิดไปว่าเมื่อเขากดปุ่ม 200 โวลต์ก็จะมีกระแสไฟฟ้า 200 โวลต์ลงโทษ “นักเรียน” จริง ๆ โดยที่เขาหารู้ไม่ว่าไม่มี “นักเรียน” ถูกลงโทษเลยในอีกห้องหนึ่ง จะมีแต่บุคคลที่มิลแกรมเตรียมเอาไว้ให้แกหลังตอบผิด ๆ เพื่อดูว่าครูจะกล้าลงโทษหรือไม่ เมื่อ “นักเรียน” ตอบผิดบ่อยครั้งเข้าครู

ก็ต้องลงโทษในจำนวนกระแสไฟฟ้าที่สูงขึ้น เมื่อโดนช็อคด้วยกระแสไฟฟ้าที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ “นักเรียน” ก็จะแก้มองเสียงร้องโอดครวญขอความกรุณา “ครู” ให้ได้ยิน บางรายถึงกับส่งเสียงครวญครางและหายเจ็บไปในเวลาต่อมา ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ทางฝ่ายครูว่า “นักเรียน” อาจถูกไฟฟ้าช็อคจนสลบคาเก้าอี้ไปแล้วก็มี หากว่า “ครู” ผู้ใดแสดงอาการลึกลับจะไม่ช็อคต่อ ผู้ทำการทดลองก็จะบอกไปว่าให้ทำต่อไป และการทดลองจะต้องดำเนินต่อไป

ผลการทดลองของมิลแกรม ปรากฏว่าอาสาสมัครที่เป็นครูทุกคนปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ทำการทดลองโดยดีจนถึงระดับไฟฟ้า 300 โวลต์ หลายคนเมื่อได้ยินเสียงคร่ำครวญจาก “นักเรียน” ที่อยู่อีกห้องหนึ่งเกิดสังเกใจไม่กล้ากดปุ่มต่อไป แต่เมื่อได้รับการบอกเล่าให้ดำเนินการต่อไปอีก โดยไม่ต้องไปพะวงกับผู้เรียน มีอยู่ 22 เปอร์เซ็นต์ที่ปฏิเสธไม่ยอมลงโทษต่อไป มีบางส่วนลงโทษต่อไปอีกเล็กน้อยและปฏิเสธที่จะทำต่อไป แต่มีครูถึง 65% ที่ยอมทำตามคำสั่งจนกระทั่งถึงปุ่มสุดท้าย ที่เป็นการแสดงการลงโทษที่รุนแรงที่สุด และทั้ง ๆ ที่ “ครู” ก็รู้อยู่แก่ใจว่ากระแสไฟฟ้าถึง 450 โวลต์นั้นรุนแรงและเป็นอันตรายต่อชีวิต แต่ก็ยอมปฏิบัติตามโดยดี

จากการทดลองของมิลแกรมนี้ก่อให้เกิดการทดลองที่ต่อเนื่องตามกันมาอีกมากมาย ส่วนใหญ่จะเป็นการเพิ่มเติมรายละเอียดเปลี่ยนตัวแปรบางประการ เช่น มีผู้พบว่า การปฏิบัติตามคำสั่งจะสัมพันธ์กับความใกล้ชิดไกลของผู้ลงโทษและผู้ถูกลงโทษ เช่น ถ้าผู้ลงโทษและผู้ถูกลงโทษอยู่ใกล้กัน การปฏิบัติตามคำสั่งจะน้อยกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าอยู่ในห้องเดียวกัน 60% ของครู จะไม่ลงโทษนักเรียนจนถึงขั้นสุดท้าย และยังหากได้มีโอกาสสัมผัสกัน เช่น ให้ครูจับมือนักเรียนไว้ จะมีครูถึง 70 เปอร์เซ็นต์ไม่ยอมลงโทษนักเรียนจนถึงขั้นรุนแรง

เราอาจจะกล่าวสรุปได้ว่า โดยทั่ว ๆ ไปหากบุคคลได้รู้ถึงผลของการลงโทษของเขาคือมีต่อบุคคลอื่นว่ารุนแรงแค่ไหน เขายังรู้สึกลำบากใจที่จะทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ยังมีโอกาสได้เห็นได้สัมผัสกับความทุกข์ทรมานของผู้ที่ได้รับโทษ ก็ยิ่งทำให้ยึดอัดใจมากขึ้นเท่านั้น

เหตุใดบุคคลจึงรู้สึกลำบากใจที่เห็นความทุกข์ทรมานของผู้ที่รับโทษจากการกระทำของเขา ทั้งที่เขาทำตามคำสั่งที่ได้รับมาอีกต่อหนึ่ง ? ในทางจิตวิทยาสังคมเราอาจอธิบายได้ว่า แม้จะเป็นการทำตามคำสั่งอีกต่อหนึ่งก็ตาม แต่บุคคลก็ไม่สามารถทำใจวางเฉยว่าเขาไม่ได้ทำ

ร้ายบุคคลอื่นได้ เพราะในสภาวะความเป็นจริงเขาเองเป็นผู้ลงมือนำความเจ็บปวดมาสู่ผู้นั้น ดังนั้น แม้เขาจะอ้างว่าเขาเพียงทำตามคำสั่งก็ตาม แต่ในส่วนลึกเขาก็อดที่จะรู้สึกผิดอยู่ในใจไม่ได้ เป็นเหตุให้เขาลำบากใจที่จะ “ลงมือ” ต่อไป และอาจจะต้องขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในที่สุด

ได้มีการทดลองในประเทศเยอรมัน สนับสนุนแนวคิดว่าคุณคนส่วนใหญ่ถึงจะทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด เมื่อเขาจะต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง (ไม่มีผู้ใดสั่งให้ทำ) ในการทดลองที่ซ้ำกับของมิลแกรมที่กระทำที่ประเทศเยอรมัน (แต่ต่างกันตรงที่ผู้ที่เป็น “ครู” ได้รับการบอกเล่าว่าให้ใช้วิจารณญาณลงโทษนักเรียน ตามความเห็นสมควร โดยที่ผู้ทดลองจะไม่ไปออกคำสั่งให้ลงโทษ) ผลปรากฏว่ามีครูเพียง 7 เปอร์เซ็นต์ที่ลงโทษนักเรียนจนถึงขั้นสุดท้าย ในขณะที่ในประเทศสหรัฐอเมริกากรณีของมิลแกรม เมื่อผู้ทดลองออกคำสั่งให้ลงโทษไปเรื่อย ๆ มี “ครู” ที่ปฏิบัติตามคำสั่งถึง 85 เปอร์เซ็นต์

ในประเทศไทย กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2517) ได้ใช้วิธีการทดลองของมิลแกรมศึกษาเรื่องการลงโทษผู้อื่นตามคำสั่ง กับนิสิตชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการทดลองปรากฏว่า “ครู” หลายคนแสดงอาการสั่นและวิตกกังวล เมื่อต้องลงโทษนักเรียนในระดับคลื่นไฟฟ้าที่สูง แต่ผู้ทดลองก็ได้ใช้วิธีขอให้ลงโทษต่อไป เช่นเดียวกับวิธีการของมิลแกรม ปรากฏว่า ครูที่เป็นนิสิตทั้ง 30 คน กดถึงปุ่ม 300 โวลต์ และมี 80 เปอร์เซ็นต์ที่ลงโทษนักเรียนจนถึงขั้นสุดท้ายคือ 450 โวลต์ ซึ่งเป็นขั้นรุนแรงที่ใส่เครื่องหมาย × × × กำกับไว้ แสดงถึงการปฏิบัติตามคำสั่งของครูที่เป็นนิสิตหญิงจนถึงขั้นสุดท้าย

จากการทดลองเรื่องการปฏิบัติตามคำสั่งทั้งหมด ทำให้เราพอจะมองเห็นความจริงข้อหนึ่งว่า บุคคลส่วนใหญ่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้มีอำนาจโดยไม่ได้แย้ง ไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ตาม แต่ในกรณีที่มีอำนาจของบุคคลบางคนยังเป็นที่กังขา การสั่งของเขาอาจไม่ก่อให้เกิดการกระทำตามเหมือนบุคคลที่มีสิทธิ์เต็มที่ตั้ง

เหตุใดมนุษย์เราจึงต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อื่น ?

ถ้าพิจารณาปัญหาข้อนี้ให้ดีจะเห็นว่า โดยแท้จริงแล้วไม่มีมนุษย์คนใดที่มีสิทธิ์เหนือผู้อื่นในการสั่งให้ทำหรือไม่ทำอะไรได้ ถ้าเขาผู้นั้นไม่ต้องการทำ ดังนั้น การทำตามคำสั่งของผู้อื่นเกิดขึ้นได้ก็เพราะเราได้ให้อำนาจการสั่งแก่เขา และพร้อมกันนั้นก็ยินยอมทำตามคำสั่ง

ของเขานั่นเอง โรเบิร์ต นิสบิท (Robert Nisbet) ได้ตั้งข้อสังเกตในเรื่องนี้ไว้ว่าคนโดยทั่ว ๆ ไป มักทำตามคำสั่งของผู้สั่ง เพราะรับรู้ว่าคุณผู้สั่งมีอำนาจสิทธิ์ขาดเต็มที่ในการออกคำสั่ง

อำนาจสิทธิ์ขาดในการสั่งเกิดขึ้นได้อย่างไร ?

ถ้าจะตอบคำถามข้อนี้ เราก็อาจจะพอสรุปได้ว่า ส่วนหนึ่งของการยอมรับว่า ใครมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการออกคำสั่งนั้น มักได้มาจากการเข้าไปรับตำแหน่งหน้าที่บางประการ ตัวอย่างเช่น นาย ก.ราชภรรษรรวมดาผู้หนึ่งจะไม่ได้รับการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่ง เหมือนเมื่อตอนที่ นาย ก.ได้แต่งตั้งชุดตำรวจ หรือผู้พิพากษา หรือเมื่อนาย ข.ถูกเลือกให้ดำรงตำแหน่งประธานบริษัท ความเห็นของนาย ข.ตลอดจนคำสั่งของนาย ข.ก็จะได้รับการรับฟังและยอมรับปฏิบัติตามจากพนักงานทุกคนของบริษัท เป็นต้น

ปัญหาเรื่องอำนาจ ตลอดจนการใช้อำนาจเป็นปัญหาที่สลับซับซ้อนและมีตัวแปรเข้ามายุ่งเกี่ยวกับมากมาย อำนาจไม่ใช่เป็นสิ่งเลวร้ายโดยตัวของมันเอง แต่ผู้ที่ใช้อำนาจนั้นต่างหากที่จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นหรือไม่ในสังคม ตราบใดที่คนในสังคมประกอบไปด้วยคนดีและคนเลว ตราบนั้นเราก็จะมีผู้ใช้อำนาจในตำแหน่งไปในทางที่ให้ประโยชน์หรือทำลายล้างเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเองเสมอ

เราไม่สามารถปฏิเสธความจริงของสังคมได้ว่า อำนาจเป็นสิ่งที่ต้องเกิดในสังคม การทำตามกฎเกณฑ์หรือคำสั่งผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความมั่นคงของประเทศ ทุกประเทศในโลกจะต้องมีกฎและวินัยให้คนปฏิบัติตาม แต่อำนาจระดับใดที่สมควรให้กับบุคคลหรือตำแหน่งหน้าที่ของเขาที่จะให้ประโยชน์กับสังคมมากที่สุด อาจจะต้องเป็นสิ่งที่คนในสังคมช่วยกันกำหนด ความยุติธรรมในสังคมมิใช่เกิดจากการกระทำของกลุ่มบุคคลหนึ่งบุคคลใดในสังคม แต่เกิดจากการที่ทุกกลุ่มช่วยกันปรับความสมดุลย์ในการใช้อำนาจให้เป็น เพื่อประโยชน์ของชาติให้มากที่สุดเท่าที่นั้น

4.5 สรุป

1. พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยสังคม สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเขา การตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมจะมีต่างระดับกันในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และบุคลิกภาพของผู้นั้น
2. การคล้อยตามกันเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ที่เป็นผลมาจากความกดดันของกลุ่ม ซึ่งความกดดันนั้นอาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงภายในกลุ่ม หรือเป็นสิ่งที่บุคคลนี้คิดขึ้นเองก็ได้เช่นกัน
3. การทดลองในเรื่องการคล้อยตามกันพบว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่นขนาดของกลุ่ม ความเป็นเอกฉันท์ของกลุ่ม ความชำนาญของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม ความเป็นปีกแผ่นของกลุ่ม และความรู้สึกอบอุ่นใจของสมาชิก
4. การคล้อยตามกันของเพศชายและหญิงนั้น ผลปรากฏว่าทั้งเพศชายและหญิงการคล้อยตามกันจะขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยของเรื่องนั้น ๆ มากกว่าตัวแปรทางด้านเพศ ถ้าเป็นเรื่องที่คุ้นเคยทั้งชายและหญิงจะมีการคล้อยตามกันน้อยกว่าเรื่องที่ไม่คุ้นเคย
5. ในเรื่องของการยินยอมนั้น จะเป็นการที่บุคคลผู้หนึ่งยินยอมทำตามคำสั่งหรือคำขอร้องของบุคคลอีกผู้หนึ่งโดยดี การยินยอมทำตามความต้องการของผู้อื่นบ่อยครั้ง เป็นไปเพื่อรักษาความสมดุลย์ของความสัมพันธ์ของบุคคลทั้งคู่ หรืออาจเกิดจากความรู้สึกกลัวหรือเป็นบาปที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึก ทำให้ต้องหาทางออกด้วยการยินยอมทำตามความต้องการของฝ่ายที่เสียเปรียบ
6. ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับและการได้เห็นตัวอย่างที่ผู้อื่นทำไป ล้วนแต่ช่วยให้เกิดการยินยอมและทำตามกันไปได้ทั้งสิ้น การตกปากรับคำทำตามคำขอร้องเล็ก ๆ น้อย ๆ มักทำให้เราต้องทำตามคำขอร้องที่ใหญ่กว่าในภายหลัง ในขณะที่เดียวกันการปฏิเสธต่อคำขอร้องในครั้งแรก มักทำให้บุคคลยินยอมปฏิบัติตามคำขอร้องที่ไม่รุนแรงเท่าในครั้งต่อมา
7. การทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชา อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลทำในสิ่งที่เขาคิดว่าถูกต้อง และคิดว่าไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในการกระทำนั้น ๆ ทั้งที่การกระทำนั้นอาจนำความเดือดร้อนหรือทุกข์ทรมานมาสู่สังคมหรือบุคคล

8. โดยทั่วไป บุคคลมักปฏิบัติตามคำสั่งของผู้มีอำนาจโดยไม่ได้แย้ง แม้ว่าการกระทำจะขัดต่อมโนธรรมของเขาก็ตาม ทั้งนี้ เป็นเพราะสังคมได้กำหนดบทบาทให้สิทธิ์ขาดในการออกคำสั่งแก่บุคคลบางประเภท เมื่อผู้นั้นสั่ง ผู้อื่นจึงมักปฏิบัติตามโดยดี

9. การทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม เป็นสิ่งจำเป็นต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม แต่ผู้ที่สังคมได้ให้อำนาจในการควบคุมผู้อื่นนั้น ควรจะใช้อำนาจไปในทางสร้างสรรค์ เพื่อผลประโยชน์ของสังคมให้มากที่สุด