

การบรรยายวิชา MGT 636 ประเด็นปัญหาทางการจัดการ
หลักสูตร Master of Management รุ่น 03 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โดย ดร.บุญเกียรติ โชควัฒนา
วันอาทิตย์ที่ 28 ตุลาคม 2550

ในครั้งที่แล้วได้เชิญคุณสมพล ชัยสิริโรจน์ กรรมการ และผู้อำนวยการฝ่าย C บมจ. ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล มาบรรยายพิเศษ ซึ่งท่านได้พูดถึงเรื่องการคิดไปข้างหน้า Zero Base Thinking ฯลฯ ซึ่งเราควรจะนำเรื่องเหล่านั้นไปคิดทบทวนว่าให้อะไรกับตัวเราบ้าง เช่น ลองทบทวนดูว่าเราใช้ Zero Base Thinking ในการคิดอยู่แล้วหรือไม่

Zero Base Thinking:

คุณหนึ่งนุชซึ่งนักกีฬาวิ่งปืนประเภทเป้าหมาย ใช้ในการตั้งคำถามแล้วตอบตัวเองในครั้งที่ต้องไปแข่งกีฬาวิทยาลัยโลก คิดเพื่อทำให้ตัวเองทำคะแนนได้มากขึ้น คิดวิธีการต่าง ๆ ต้องขยันซ้อม ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ ก็แนะนำว่าที่กล่าวมานี้ใช่ มีการตั้งเป้าก่อนว่าเราต้องการทำคะแนนให้ได้ในระดับโลก แล้วก็มาคิดว่า เราจะทำให้ถึงตรงนั้นได้อย่างไร นี่ก็เป็นการใช้ Zero Base Thinking แล้ว เพราะไม่มีใครมาสอนวิธีคิดนี้ให้กับเรา Coach ที่มาสอนก็สอนแต่วิธียิง ไม่ได้สอนวิธีคิด ส่วนที่กล่าวมาเป็นส่วนที่เราคิดเองได้ ซึ่งก็คือ Zero Base Thinking ถึงแม้เราคิดได้ว่าเราต้องเรียนรู้ตรงนี้เพิ่มขึ้น ต้องไปถาม Coach ให้ Coach แนะนำ เราก็ไปหาองค์ความรู้ หาข้อมูลเพิ่มขึ้นมาได้ ซึ่งก็ยังเป็น Zero Base Thinking อยู่

คุณสุพรรณิการ์ซึ่งเป็นนักบาสเก็ตบอลคิดว่า จะทำอย่างไรให้มีกำลัง มีแรงตลอดระยะเวลาในการแข่งขัน ดร.บุญเกียรติ แนะนำถ้าคิดหาวิธีออกมาได้ว่าต้องวิ่งแบบนี้ ต้องออมแรงแบบนี้ จะทำให้เราเหนื่อยน้อยลง ก็จะเป็นการคิดแบบ Zero Base

คุณจันจิรา จันทรโณม มีสไทยแลนด์ยูนิเวิร์สปี 2546 ปัจจุบันทำงานอยู่ที่ บมจ. ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล ได้ตาม ดร.บุญเกียรติ มาฟังการบรรยายในครั้งนี้ด้วยเสริมว่า Zero Base Thinking คือการตั้งคำถามหาคำตอบ ในช่วงที่จัด Concert ของ ดร.บุญเกียรติ (Brother 2 in concert) ได้รับหน้าที่เป็น Producer ตอนแรกก็ไม่รู้เลยว่าต้องทำอะไรบ้าง แล้วจึงค่อย ๆ คิดว่าจะจัด Concert นี้ได้อย่างไร ? จะทำอย่างไรบ้างจึงจะจัด Concert ได้ ? เริ่มตั้งแต่หาเพลง หาดนตรี หาเวที หา Dance r หาคนสอนร้อง เริ่มจากไม่รู้อะไรเลย แต่ก็ไม่ได้ไปหาข้อมูลเก่า ๆ ว่าเขาจัด Concert กันอย่างไร พยายามคิดเอง ถึงจะได้ข้อแนะนำจากคนอื่นมา ก็ต้องนำมาคิดก่อนว่าจะเหมาะสมกับงานที่เราจะทำหรือเปล่า แม้แต่เวลาจะเลือกวงดนตรีก็ต้องเลือกวงดนตรีที่เหมาะสมกับเราโดยไม่ได้ไปอ้างอิงกับชื่อเสียงของวงดนตรีที่มีคนแนะนำว่าวงนี้ดีวงนั้นดี ซึ่งส่วนใหญ่ก็ใช้วิธีนี้คิดทำให้หาคำตอบที่เราต้องการได้ ดร.บุญเกียรติ เสริมว่าแบบนี้ก็เป็น Zero Base Thinking คิดโดยไม่ต้องไปอิงกับคำตอบที่ได้มาจากคนอื่น การถามคนอื่นก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ผิด แต่การถามมาก ๆ จะทำให้เราติดกับการถาม อะไรที่เราไม่ได้ถามเราก็คิดไม่ออก ในหลาย ๆ ครั้งเราถามก็ได้คิดเองก็ได้ แต่ต้องดูว่าคำตอบที่ได้สอดคล้องกับงานที่เราจะทำหรือไม่

ความสามารถในการคิด Zero Base เกิดขึ้นได้ เนื่องมาจากการคิดบวกของตัวเอง ดร.บุญเกียรติ จะพูดถึงการคิดบวกบ่อยมากเพราะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

การคิดบวก และจิตใต้สำนึก:

หากเราสังเกตดูจะพบว่าคนที่คิดลบมักจะทำอะไรไม่ค่อยสำเร็จ ส่วนคนคิดบวกทำอะไรก็มีโอกาสสำเร็จ

ลองมาพิจารณาในแง่สุขภาพ หากเราสังเกตดูดี ๆ จะพบว่า คนที่มีสุขภาพไม่ดี ไม่สบายบ่อย ๆ มักจะเป็นคนที่เครียดตลอดเวลา ส่วนคนที่มีสุขภาพแข็งแรงมักจะเป็นคนที่ไม่เครียด คนที่เครียดมาก ๆ จะมีสาร Adrenaline หลังออกมาเยอะ รวมถึงเวลาเราโกรธ โมโห กลัว Adrenaline ก็จะหลั่งออกมาด้วย ทำให้ร่างกายไม่สบายเป็นประจำ ซึ่งความเครียด ความโกรธ ความกลัวเหล่านี้ก็เป็นสิ่งที่ เป็นลบทั้งนั้น

ส่วนคนที่คิดบวกก็จะเป็นคนที่มีความสุข คนที่มีความสุขจะมีสาร Endorphin หลั่งออกมา เหมือนกับตอนที่เรานั่งสมาธิ Endorphin ก็จะหลั่งออกเช่นกัน สารนี้ทำให้ร่างกายมีความสุข สดชื่น ระบบต่าง ๆ ในร่างกายก็จะดี จึงไม่ค่อยเจ็บไข้ได้ป่วย

ดังนั้นคนที่คิดบวกอยู่ตลอดเวลา ก็จะมีสุขภาพที่แข็งแรง ไม่เจ็บไข้ได้ป่วย

สำหรับนักกีฬา ก็มีส่วนใหญ่จะเป็น Mind Game จึงเกี่ยวข้องกับจิตใต้สำนึก (Sub-conscious) อย่างนักกีฬาบาสเกตบอล หรือนักกีฬายิงปืนบอกกับตัวเองว่า "แมน ๆ ๆ" ก็จะแมนขึ้น เพราะจิตใต้สำนึกช่วยสนับสนุน การคิดเราต้องคิดให้ง่าย ๆ เพราะจิตใต้สำนึกเหมือนเด็ก ๆ จึงอย่าบอกอะไรให้ยุ่งเกินไป หรือซับซ้อนเกินไป จิตใต้สำนึกเหมือนกับเด็กยักษ์ มีแรงมาก แต่ฟังได้แต่ภาษาง่าย ๆ จิตใต้สำนึกนี้เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ เรื่องได้

การทบทวนตัวเอง & วินัย:

การทบทวนตัวเองเป็นเรื่องที่สำคัญ เราต้องมีการทบทวน มีการพิจารณาการกระทำของเรา ว่าสิ่งที่เราทำถูกหรือผิด ไม่ใช่ทำทุกอย่างด้วยความเคยชิน อย่างเวลาเข้าเรียน นักศึกษาที่เข้าห้องเรียนสายเป็นประจำ จนเป็นความเคยชิน จนรู้สึกเฉย ๆ เท่ากับขาดการทบทวนขาดการพิจารณาตัวเอง แต่ถ้าเรามาสายแล้วรู้ตัวว่าเราเป็นคนไม่ตรงต่อเวลา ก็เท่ากับเราได้ทบทวนตัวเองอยู่เสมอ ไม่ได้ทำอะไรด้วยความเคยชิน

การทบทวนตัวเอง จะทำให้เราเป็นคนมีวินัย มีวินัยด้านเวลา มีวินัยด้านการฟังผู้อื่น มีวินัยด้านการเรียนรู้ มีวินัยในการคิด วินัยเป็นเรื่องที่สำคัญมาก คนไทยเราเป็นคนที่มีขาดวินัย เพราะประเทศของเราในน้ำมีปลาในนามีข้าว สบายเกินไปจนขาดวินัย ตรงข้ามกับคนญี่ปุ่นที่เป็นคนมีวินัยสูงเพราะประเทศของเขามีภยันตรายชาติเยอะมาก คนที่มีวินัยจะมีโอกาสสำเร็จมากกว่า โดยเฉพาะนักกีฬา ทหาร ต้องเน้นวินัยจึงจะทำอะไรได้สำเร็จ

องค์กรที่มีคนหมู่มาก ถ้าขาดวินัยก็จะทำอะไรไม่สำเร็จ นักกีฬาก็ต้องทำงานเป็นทีม การมีวินัยในตัวเอง ในการทำงานร่วมกันจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ทหารจึงเน้นวินัยเป็นที่ตั้ง ต้องมีวินัยมากกว่าคนธรรมดาเพราะต้องทำอะไรที่ล่อแหลม ที่เสี่ยงกับชีวิตของตนเอง เหมือนคนญี่ปุ่นที่ชีวิตอยู่ในความเสี่ยงตลอดเวลาเขาจึงต้องมีวินัย นักแสดงบางคนบอกว่าตัวเองทำงานดีจึงตื่นเช้าไม่ได้ คนที่ไม่ได้เป็นนักแสดงทำงานดีก็มีแต่ยังตื่นเช้ามาทำงานตรงเวลาได้ คนที่มีวินัยสูงเช่นทหารถึงวันนี้ฝึกหนักอย่างไรวันรุ่งขึ้นจะขอตื่นสายก็ไม่ได้ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ตัวเรากำหนดขึ้นมาเองทั้งนั้น คนที่มีวินัยจึงจะมีโอกาส มีอนาคตมากกว่าคนที่ไม่มีวินัย

เราจึงต้องฝึกวินัยของตัวเองให้มากเข้าไว้ อย่าเป็นคนไทยที่ขาดวินัยแล้วก็ไปโทษว่าเราสู้ประเทศอื่นไม่ได้ สู้เวียดนาม สู้จีนไม่ได้ สู้ญี่ปุ่นไม่ได้ สิ่งที่เวียดนามหรือญี่ปุ่นมีมากกว่าเราคือวินัยและความมุ่งมั่น

คนเราถ้ามีความมุ่งมั่นจะเกิดความอดทนตามมา แต่คนไทยมักจะทนอด ทิวก็ยังพอทนขอสบายไว้ก่อน ไปยืมเขามาก่อน จนทำให้เศรษฐกิจของเราไม่ดี เพราะคนไทยของเราไม่ค่อยพอเพียง เรื่องนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวตรัสมาเป็น 10 ปีแล้ว แต่คนไทยก็ยังใช้เงินเกินตัว และยังรัฐบาลก่อน ๆ หน้านี้ส่งเสริมให้มีการกู้ยืมเงิน ส่งเสริมให้ใช้เงินอนาคต รัฐบาลเองก็กู้เงินเขามา เอกชนก็กู้เงินเขามา คนทั่วไปพอกู้เงินเขามากก็ไม่ได้คิดถึงตอนที่จะใช้คืน ขาดความคิดที่จะคืนกู้แล้วก็กู้อีก กู้จนเขาไม่ให้กู้แล้วก็ไปหาที่กู้ใหม่ สุดท้ายก็ต้องไปกู้เงินนอกระบบมาจ่ายดอกเบี้ย หรือไม่ก็หลบหนีกบดาน และสิ่งนี้ก็เริ่มจุดเริ่มต้นของการโกง ยักยอก ขโมย ซึ่งตอนนี้มีเยอะมาก บางคนโดนตามทวงหนี้จนทนไม่ไหวต้องไปปล้นร้านทอง

สิ่งที่พูดเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องประเด็นปัญหาทางการจัดการ **คุณอนุสรณ์** เห็นว่าเป็นการเน้นในส่วนที่มีคนเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าทำให้คนมีคุณภาพได้ปัญหาก็จะน้อยลง ซึ่งก็ตรงกับแนวทางที่ ดร.บุญเกียรติ คิดไว้ อย่างเรื่องวินัย ถ้าธุรกิจใด องค์กรใดที่มีวินัยปัญหาก็จะน้อย หากไม่มีวินัยการทำงานเป็นทีมก็จะไม่เกิดขึ้น บริษัทก็มีประสิทธิภาพน้อยลงไป เพราะขาดวินัยของคน

ปัญหาของประเทศไทยเรออันดับแรกก็เป็นเรื่องการขาดวินัย อีกอย่างคือชอบว่าประเทศของเราเอง แต่กลับไปชื่นชมคนอื่น แต่ก็ไม่มีคำตอบว่าเราจะจัดการตรงนี้อย่างไร ได้แต่ว่าไปเรื่อย ๆ จริง ๆ แล้วผู้ที่ต้องแก้ปัญหานี้ก็คือตัวเราเองทุกคน ต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อน เริ่มจากการมีวินัย คิดบวกกับตัวเอง การว่าประเทศของเราดีกว่าเราว่าตัวเอง คิดลบกับตัวเองอยู่

ทุกสิ่งในโลกมีทั้งจุดดีและไม่ดี แต่บางคนที่ไม่ไปเรียนเมืองนอกมา ก็จะชมประเทศที่เขาไปเรียนมา มหาวิทยาลัยที่เขาไปเรียนมาว่าดี เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยของไทยว่าแยกว่า ประเทศของเราแยกว่า โดยที่ไม่พูดถึงสิ่งที่ไม่ดีของประเทศ หรือมหาวิทยาลัยที่เขาไปมา เพราะถ้าพูดจะทำให้คนอื่นเห็นว่าปริญญาที่เขาได้มาใช้ไม่ได้ ก็เหมือนกับนักศึกษาที่เรียนอยู่ที่นั่นจบไปคงไม่มีใครไปว่ามหาวิทยาลัยศรีปทุม

แต่หากเรามาพิจารณา มาทบทวนดูจริง ๆ หลักสูตร Master of Management ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ก็มีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนเช่นกัน อาทิ

จุดแข็ง:

- อาจารย์ดี เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
- ได้เพื่อนที่ดี
- ได้เจอเนื้อคู่ที่ดี
- ได้เปลี่ยนความคิดไปในทางที่ดีขึ้น
- ฯลฯ

จุดอ่อน:

- อุปกรณ์ไม่ค่อยดี เสียบ่อย
- มีเสียงรบกวนเวลาเรียน
- ค่าเทอมแพง
- นักศึกษาบางคนขาดวินัย
- ฯลฯ

Mind Set:

Mind Set คือ ความคิดของเราที่เรายึดติด ซึ่งมีผลต่อชีวิตมาก ทุกคนมี Mind Set แต่อาจไม่เคยถามตัวเองว่ามีอะไรบ้าง Mind Set มีทั้งที่ดีและไม่ดี ถ้าไม่ดีเราต้องปลดมันออก แต่บางคนรู้ว่าไม่ดีแต่ก็ปลดไม่ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวเราเอง

ตัวอย่าง Mind Set

- ♦ ติด Brand
- ♦ อยู่ไม่ได้ถ้าไม่มีกาแฟ
- ♦ อยู่ไม่ได้ถ้าขาดเธอ
- ♦ ถ้าจะทานบะหมี่ต้องทานมา
- ♦ ถ้าไม่ได้ยินเสียงนาฬิกาปลุกจะไม่ตื่น
- ♦ ไม่มีเขาเราก็อยู่ได้

Mind Set ที่มีนัย มีผลต่อตัวเราเองมาก ๆ เช่น

- ♦ **ซ้ำ ๆ ได้พริ้วเล่มงาม** --> ทำให้เราพูด คิด ทำซ้ำไปหมดทุกเรื่อง
- ♦ **อย่าจับปลาสองมือ** --> ทำให้เราทำอะไรที่ละอย่าง คิดทีละอย่าง ทำหลาย ๆ อย่างพร้อมกันไม่เป็น
- ♦ **ไม่เห็นน้ำอย่าตัดกระบอก ไม่เห็นกระรอกอย่าโก่งหน้าไม้** --> ทำให้เราไม่ทำอะไรไปก่อนล่วงหน้า วางแผนไม่เป็น จวนตัวแล้วจึงจะทำ
- ♦ **กล้าขอก็กกล้าให้** --> ใครขอก็กให้โดยขาดเหตุผล
- ♦ **เรื่องที่ทำงานไม่เอากลับบ้าน** --> ซึ่งอาจถูกต้องในแง่การดำเนินชีวิต แต่จุดอ่อนอยู่ที่จะเป็นผู้บริหาร ผู้บริหารที่คิดเฉพาะเวลาทำงาน กลับถึงบ้านต้องเลิกคิดหมด จะเป็นผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ Mind Set นี้อาจเกิดจากช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรมคนอังกฤษทำงานหนักมาก เหนื่อยมาก ปกติก็จะกลับบ้านบรรยายที่บ้าน คนที่บ้านก็เดือดร้อน เกิดการทะเลาะตบตีกัน จึงเกิดคำพูดนี้ขึ้น
- ♦ **เชื่อคนยาก** --> ใครบอกอะไรก็ฟังไม่รู้เรื่อง ไม่ฟังใคร ต่อต้านผู้อื่น
- ♦ **อย่าพูดกับคนแปลกหน้า** --> ไม่ยิ้มกับคนแปลกหน้าเลย หน้าบึ้งตลอด
- ♦ **คนสองคนไม่ต้องมีความคิดเหมือนกัน** --> ไม่คิดจะโน้มน้าวใครให้คิดเหมือนเรา ทำงานด้วยกันได้ยาก
- ♦ **คนสองคนก็มีความคิดเหมือนกันได้** --> รู้จักโน้มน้าวคนอื่น ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ มีความสามัคคี มีความเชื่อเหมือนกัน
- ♦ **ไม่มีอะไรได้มาฟรี ๆ** --> ข้อนี้มีส่วนดีมากกว่าเสีย ทำให้คนมีความพยายาม ไม่เสี่ยงเล่นพนันมากเกินไป จะได้อะไรมาต้องออกแรง ไม่รอสัมหล่น ในระดับประเทศ ประเทศที่คนรอดแต่ของฟรีคงไม่เจริญเท่ากับประเทศที่คนคิดว่าของฟรี ๆ ไม่มี
- ♦ **Too good to be true** --> คล้ายกับไม่มีอะไรได้มาฟรี ๆ ทำให้เราไม่หลงเชื่อกับข้อเสนอที่ดีจนเกินจริง
- ♦ **ยินดีที่เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ** --> เป็น Mind Set ที่ดี ต้องใส่ไว้ในใจ
- ♦ **ต้องหลังติดกำแพงก่อน** --> ต้องจนตรอกก่อนจึงจะพูด จะทำ
- ♦ **เรื่องของตัวเองไม่พูด ไม่ขอ** --> เรื่องของตนเองจะไม่พูดตรง ๆ ต้องชักแม่น้ำทั้ง 5 ก่อนว่าดี แต่ไม่บอกว่าตัวเองต้องการ
- ♦ **ไม่ชอบชมคน** --> กลัวเขาเหลิง จึงไม่ชม หรือชมน้อยมาก ด้อย่างเดียว
- ♦ **ของขาดดีกว่าของเหลือ** --> ใช้ในธุรกิจสินค้าบางอย่างหากเหลือจะเป็น Stock หันที่ โดยเฉพาะสินค้าที่มี Season ถ้าพ้นช่วงก็ขายไม่ได้แล้ว สินค้าพวกนี้ต้องยอมขาดดีกว่าเหลือ

- ♦ **ของเหลือดีกว่าของขาด** --> เป็นนิสัยของคนไทยเรื่องการเลี้ยงอาหาร จัดเลี้ยงใครอาหารต้องอย่าให้ขาดต้องเหลือ แม้แต่การทานอาหารสมัยก่อนยังต้องทานให้เหลือ หากทานจนหมดไม่เหลืออะไรเลยจะถูกหาว่าตะกละ แต่ยังมีคนเชื่อว่าโชคดียุคสมัยนี้เปลี่ยนไปแล้ว ถูกสอนให้เห็นคุณค่าของทุกสิ่ง
- ♦ **เรื่องในบ้านต้องไม่ให้ใครรู้** --> กลัวเป็นการแฉ ทำให้ต้องเก็บกดไว้ จนวันหนึ่งก็ระเบิดออกมา

ประสบการณ์บางอย่างของเราก็ทำให้เกิด Mind Set ได้ เราเคยประสบกับอะไรบางอย่างแล้วเราแหยง เราไม่อยากทำอีก ก็จะกลายเป็น Mind Set ได้ แต่เราก็สามารถแก้ได้ ปลอดภัยได้ โดยใช้สติปัญญาของเรา

คนสุขุมหรือก็เป็น Mind Set คิดว่าสุขุมหรือจึงจะคิดออก ดร.บุญเกียรติ เองก็เคยสุขุมหรือมาก่อน แต่ตอนนี้เลิกแล้ว ท่านเองเป็นคนที่ไม่แข็งแรง สุขุมหรือที่ก็ต้องอ้อมวัยที่ อมยามที่ สลับวนเวียนกันไป วันหนึ่งก็ถามตัวเองว่าทำเช่นนี้ฉลาดหรือเปล่า ถามตัวเองอยู่นานจนพบว่าท่านเองวนเวียนอยู่กับความเคยชิน ท่านจึงใช้วิธีดังนี้ ในวันสิ้นปีเมื่อยี่สิบกว่าปีก่อน ทุกครั้งท่านจะตั้งว่าจะทำอะไรดี ๆ ขึ้นมากับตัวเอง ปีนั้นท่านก็ตั้งว่าท่านจะเลิกสุขุมหรือ โดยมีวิธีการ คือทิ้งบุหรี่ยี่สิบทั้งหมด และประกาศที่บริษัทว่าหยุดสุขุมหรือแล้ว เมื่อประกาศแล้วเราก็ต้องหนักแน่นกับคำพูดของเรา พูดคำไหนต้องเป็นคำนั้น จึงได้หยุดสุขุมหรือตั้งแต่วันนั้นจนถึงทุกวันนี้

เราจึงต้องพยายามสร้าง Mind Set ที่ดี ๆ เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ส่วนที่ไม่ดีก็ให้ปลอดภัยไป ปลอดภัยไป และต้องทบทวน Mind Set ของตัวเอง ตอบตัวเองให้ได้ว่าอันไหนดี อันไหนไม่ดี แล้วคิดต่อว่าอันที่ไม่ดีเราจะแก้อย่างไร ซึ่งก็เป็น Zero Base Thinking เช่นกัน

ตัวอย่างการแก้ปัญหาทางธุรกิจ:

กรณีศึกษาที่ 1 สินค้าตัวหนึ่งเป็นแชมพูมียอดขายเยอะมาก วันหนึ่งมีคนมาบอกว่าเขาศีรษะล้านเพราะแชมพูตัวนี้ เราจะมึนวิธีจัดการกับเรื่องนี้อย่างไร

นักศึกษาแสดงความคิดเห็น ดังนี้

- ทดลองให้เขาใช้ต่อ เทียบกับคนทั่ว ๆ ไปอีกคน เพื่อให้เห็นว่าแชมพูของเราไม่ได้ทำให้ศีรษะล้าน
- เอาเขาไปตรวจสอบ DNA ว่ามีกรรมพันธุ์ศีรษะล้านหรือไม่ (สมัยนั้นยังไม่มีการตรวจ DNA)
- หาประจักษ์พยานว่าเขาศีรษะล้านมาก่อนใช้แชมพูของเรา
- ทดสอบให้เห็นว่าแชมพูของเราไม่ทำให้ศีรษะล้าน
- แกลงข่าวว่ากรณีเช่นนี้เป็นเพียง 1 ในล้าน: ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคจะทำเช่นนี้ไม่ได้ เพราะผู้บริโภคคนอื่นก็กลัวตัวเองจะเป็น 1 ในล้าน แชมพูก็ไม่ได้มียี่ห้อเดียวในโลก มียี่ห้ออื่น ๆ ให้เลือกอีกมากมาย ฉะนั้นผู้บริโภคจึงตัดสินใจที่จะไม่เสี่ยง ไปเลือกใช้แชมพูอื่นที่ไม่มีข่าวทำให้ศีรษะล้านดีกว่า

ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า เราต้องดูให้ออกว่าเขาต้องการมาเรียกร่องเงินหรือไม่ อาจจะอยู่ดี ๆ ผมก็เริ่มร่วงแล้วก็มาโทษแชมพูของเราเพื่อเอาเงินก่อน คนส่วนใหญ่คิดอะไรไม่ออกก็เรียกร่องก่อน ซึ่งเราก็เห็นทันทีว่าคนนี้ต้องการเรียกร่องเงินจากเรา คน ๆ นี้ค่อนข้างหัวหมอเพราะเขาได้ไปบอกสื่อมารอบหนึ่งแล้ว แล้วจึงมาเจรจาขอเงิน สุดท้ายเรายอมจ่ายเงินให้เขาเพื่อจะปิดปากเขาทั้ง ๆ ที่รู้ว่าที่

ศิระเขาล้านไม้ใช่เพราะแชมป์ของเรา เราให้คนเอาเงินไปให้เขาแต่ดันปากไม่ดีให้เงินแล้วไปด่าเขา
ซ้ำ เขาจึงไปออกข่าวอีกที่เป็นครั้งที่ 2 ทำให้แชมป์ของเราต้องเลิกจำหน่ายไปในที่สุด

กรณีศึกษาที่ 2 ยาแก้ปวดหัวยี่ห้อ Tylenol ที่อเมริกาเคยมีคนประกาศออกมาว่าเอายาพิษไป
ใส่ในแผงยา Tylenol 1 เม็ด ถ้ากินโดนเม็ดนี้จะตาย บริษัทนี้หมดเงินไปหลายพันล้านบาทเพื่อเก็บ
ทำลายสินค้าทั้งหมด แล้วปิดข่าวเงียบ ไม่ขาย จนเวลาผ่านไปพักหนึ่งจึงออกสินค้าใหม่เรื่องนี้จึงจบ
ลงได้

กรณีศึกษาที่ 3 รถยนต์ Ford กับยาง Firestone ครั้งหนึ่งเกิดอุบัติเหตุรถคว่ำคนตายไป
หลายคน รถคันนั้นเป็นรถยี่ห้อ Ford ที่ใส่ยาง Firestone ต่างฝ่ายก็ต่างโทษกันประกาศว่าอีกฝ่าย
เป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ยอดขายตกทั้งคู่ คู่แข่งของทั้งคู่จึงสบายไป ถ้าจะให้ดีทั้งสอง
ฝ่ายต้องจับมือกันอย่าให้มีข่าวออกไปมากเรื่องก็จะจบลงได้

ผู้ที่จบ Management จึงต้องเข้าใจเรื่องเหล่านี้ ซึ่งเป็นเรื่องทางจิตวิทยาล้วน ๆ ต้องบริหาร
คนเป็น คนก็รวมถึงตัวเราเอง ลูกน้อง หัวหน้า ร้านค้า ลูกค้า ผู้บริโภค ประเทศ ผู้บริหารที่ดีจึงต้อง
เข้าใจคน เข้าใจพฤติกรรมของคน

ทุกเข้าก่อนออกจากบ้าน อย่าลืมคิดถึงสิ่งเหล่านี้

เครื่องประดับที่สวยงามบนเรือนร่าง คือ "รอยยิ้ม"

งานที่ทำแล้วพอใจที่สุด คือ "งานช่วยเหลือผู้อื่น"

ความสุขที่สุด คือ "การให้"

อาวุธที่ร้ายแรงที่ต้องระมัดระวังและเก็บรักษาให้ดีที่สุด คือ "คำพูดที่ทำร้ายผู้อื่น"

พลังยิ่งใหญ่ที่สุดที่ทำให้ทุกอย่างสำเร็จ คือ "ความรัก"

ความสูญเสียที่ยิ่งใหญ่ที่สุด คือ "การทำร้ายตัวเอง"

ปัญหาที่ใหญ่ที่สุดที่ต้องเอาชนะให้ได้ คือ "ความกลัว"

ยานอนหลับที่ให้ผลดีที่สุด คือ "ความสงบภายในใจ"

ไม่ควรห้ามจิตจากอารมณ์ทุกชนิดดอก

จิตเข้าสู่สภาพสสารรวมเพราะอารมณ์ได้

ก็ไม่ควรห้ามจิตจากอารมณ์นั้น

แต่ถ้าบาปเกิดขึ้นเพราะอารมณ์ใด ๆ

จึงควรห้ามจิตจากอารมณ์นั้น ๆ