

การบรรยายวิชา MGT 636 ประเด็นปัญหาทางการจัดการ
หลักสูตร Master of Management รุ่น 03 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โดย ดร.บุญเกียรติ โชควัฒนา
วันเสาร์ที่ 3 พฤศจิกายน 2550

วินัย:

ดร.บุญเกียรติ ได้พูดเน้นย้ำถึงเรื่องวินัย คนไทยปัจจุบันมีมารยาทที่แยลง เมื่อก่อนเราจะบอกกันว่าฝรั่งมีมารยาทที่ไม่ดี แต่พอเราดูหนังฝรั่งกันบ่อย ๆ ก็เลยได้มารยาทของฝรั่งติดมาด้วย มารยาทที่ดี ๆ ของคนไทยจึงหายไปเยอะมาก ดร.บุญเกียรติ เคยไปเรียนหลักสูตรสั้น ๆ ที่ต่างประเทศ คนทั้งห้องมี ดร. มีแต่อาจารย์ที่เป็นฝรั่ง ฝรั่งเหล่านั้นมีมารยาทดีมาก เวลาอยู่ในห้องเรียนไม่มีใครพูดคุยกันเอง ทุกคนตั้งใจฟังตลอด 3 ชั่วโมง แต่คนไทยมารยาทแบบนี้กลับน้อยลง อาจารย์สอนก็สอนไป นักศึกษาคิดจะคุยก็คุย คิดจะเล่นก็เล่น จึงต้องทบทวนในสิ่งเหล่านี้ ต้องถามตัวเองตลอดเวลา ยิ่งถ้าเราเป็นผู้บริหารระดับสูงมีลูกน้องจำนวนมาก หากเราพูดอะไรลูกน้องไม่ฟังเลยเอาแต่คุยกันเล่นกันตัวเราเองจะชอบหรือไม่ บางคนอาจไม่เคยถามตัวเองเช่นนี้ สัมภาษณ์ว่าถ้าคนอื่นเขาทำกับเราอย่างนี้เราจะชอบหรือไม่

ในครั้งที่แล้ว ดร.บุญเกียรติ ได้ถามถึงเรื่องการเข้าเรียนสายของนักศึกษาไปแล้ว ซึ่งคุณหนึ่งนุชก็บอกว่าถ้าอาจารย์ไม่ได้ถามเรื่องนี้ก็คงยังไม่รู้สึกอะไร เราจึงควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ตัวเองมีวินัยมากขึ้น และที่ใช้คำว่า "รู้สึก" แปลว่ายังไม่ได้ใช้สติปัญญาเป็นแค่ความรู้สึก แต่ถ้าเราเอาความรู้สึกนี้มาพัฒนาเป็นวิธีการใหม่ ๆ เป็นความรู้ อะไรใหม่ ๆ ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

วินัยเรื่องเวลานี้ เมื่อก่อน ดร.บุญเกียรติ ก็มาทำงานไม่ตรงเวลาช้ากว่ากำหนดประมาณ 20 นาที แต่เดี๋ยวนี้ท่านมาเช้า เข้ากว่าพนักงานหลาย ๆ คนด้วยซ้ำ ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงได้ แต่บางคนกลับคิดว่าพอตำแหน่งสูงขึ้นมีบารมีสูงขึ้นก็มาสายได้ซึ่งไม่ถูกต้อง เราต้องคิดว่าเมื่อเราดีขึ้น อายุมากขึ้น เราก็ต้องมาเช้าขึ้น ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง ไม่เช่นนั้นนั้นความเป็นผู้นำก็เกิดขึ้นไม่ได้ ต้องเป็นผู้ตามไปตลอดชีวิต

วินัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ**วินัยทางการเงิน** บางคนจบทางด้านการเงิน การบัญชี แต่กลับไม่มีวินัยทางการเงิน สำหรับ**คุณชวลิต** จะแบ่งเงินเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก 50% จะเก็บ ส่วนที่สองนำไปลงทุน ส่วนที่สามใช้จ่ายประจำวัน ดร.บุญเกียรติ เสริมว่าเป็นเพราะคุณชวลิตมีการทบทวนตัวเอง (Self Searching) ตลอดเวลา คนที่ทบทวนตัวเองจะถามตัวเองตลอดเวลาว่า "เราอยากจะเป็นอะไรในอนาคต?" บางคนไม่เคยถามตัวเองเลย แม้แต่อยากจะรวยหรือไม่ก็ไม่เคยถามตัวเอง อยู่ไปวัน ๆ ทำอะไรไปวัน ๆ ทำไปโดยไม่ได้อถามตัวเอง

บางคนตั้งใจไว้แล้วว่าจะทำอะไร บางทีก็ทำไม่ได้เพราะมี**อารมณ์** โลก โกรธ หลง เข้ามาเกี่ยวข้อง เมื่อไรที่เราใช้อารมณ์สิ่งที่ตั้งใจไว้จะไม่เกิด แม้เราตั้งใจไว้ดี ๆ ตอนตั้งใจมีสติอยู่ แต่พอมีอารมณ์ อยากได้นั้นอยากได้นี้ ทำให้สิ่งที่ตั้งใจไว้ไม่สำเร็จสักที ดังนั้นบางคนที่จบการเงิน การบัญชี ก็ยังบริหารการเงินของตัวเองได้ไม่ดี

คนที่ไม่มีวินัยทางการเงินจะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าได้มากกว่าคนที่ไม่มีวินัยทางการเงิน เวลา ดร.บุญเกียรติ จะต้องเลือกใครมาเป็น MD ท่านก็จะดูก่อนว่าคนนั้นมีวินัยทางการเงินหรือไม่ เพราะถ้าไม่มีวินัยนี้ก็อาจนำเงินของบริษัทไปใช้ส่วนตัว หรือใช้เงินโดยไม่เหมาะสมพอเพียงก็เป็นไปได้ บริษัทจะเกิดความวุ่นวายได้

สำหรับนักศึกษานั้นจะต้องมีวินัยในการฟัง และวินัยในการนำสิ่งที่ได้รับการแนะนำมาจากอาจารย์ หรือผู้คนรอบข้างแม้แต่ผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า **เอามาประยุกต์ใช้** เป็นประโยชน์กับตัวเอง บางคนพอเด็กพูดก็ไม่สนใจ ดัดทิ้งไปเลย จริง ๆ แล้วไม่ว่าผู้ใหญ่หรือเด็ก หรือแม้แต่ลูกหลานของเราเองหากเราฟังเขาแล้วนำมาคิดเราก็จะพบสิ่งที่ดีมีประโยชน์เสมอ ๆ แต่เมื่อมีอารมณ์ โกรธ หลง คนที่เด็กกว่าพูดก็จะฟังไม่ได้ ทำให้ขาดวินัยในการฟัง เราจึงต้องเชื่อไว้เสมอว่าทุกคนสอนเราได้หมด

อ.ปริญญา ต้นสกุล สอนว่าแม้แต่คนชั้วก็สอนเราได้ สอนให้เรารู้ว่าความชั้วเป็นอย่างไรโดยเราไม่ต้องทำความชั้วนั่นเอง และต่อไปเราจะได้ไม่หลงไปทำความชั้วเหล่านั้น

อีกสิ่งหนึ่งที่ ดร.บุญเกียรติ เจอมามากคือคนที่ทำงานมา 20 – 30 ปี ไม่เคยต้องคิด หัวหน้าสั่งงานก็ทำตามที่หัวหน้าสั่ง ทำโดยไม่ต้องคิดอะไรเอง บอกอะไรคนเหล่านี้ก็แค่ฟัง ฟังมาแล้วก็ลืม ขาดการฝึกกระบวนการในการคิดด้วยตัวเอง ดังนั้นเราฟังอะไรมาเราต้องนำมาคิดจนได้เป็นหลักคิด แล้วต้องถามต่อไปว่าหลักคิดที่ได้มาจะนำไปเป็นประโยชน์กับตัวเองได้อย่างไร ให้เราถามตัวเองเช่นนี้ตลอดเวลา ซึ่งก็คือการรับเรียนรู้ตามที่ ดร.บุญเกียรติ เคยอธิบายไว้แล้ว คนที่ทำได้ดังที่กล่าวมาแล้วนี้ชีวิตก็就会有การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อไม่คิดลบ

คนคิดบวก ก็จะคิดแต่เรื่องที่ดี ๆ เรื่องความสุข ชื่นชมคน เห็นคุณค่าของคน การคิดเช่นนี้จะทำให้สาร Endorphins หลังออกมา เหมือนคนที่ออกกำลังกายจนถึงระดับหนึ่งก็จะมีสารชนิด Endorphins หลังออกมาทำให้มีความสุข ร่างกายแข็งแรง ส่วนคนที่คิดลบบ่อย ๆ มีแต่ความโกรธ ความเคียดแค้น โมโห คิดแต่เรื่องร้ายๆ เรื่องน่ากลัว ก็จะมีสาร Adrenalin หลังออกมา สารนี้จะออกมากระตุ้นร่างกายให้มีแรงมากขึ้น เช่นเวลาตกใจสาร Adrenalin จะหลังออกมาทำให้เราวิ่งได้เร็วกว่าปรกติ แต่สารนี้ก็พิษกับร่างกาย พวกสัตว์ใหญ่เช่นวัวเมื่อรู้ตัวว่าจะโดนฆ่าก็จะตกใจหลังสาร Adrenalin นี้ ออกมาแทรกซึมอยู่ในเนื้อวัว คนกินเข้าไปก็ไม่ดีต่อสุขภาพ ร่างกายไม่แข็งแรง หากทำการวิจัยเรื่องนี้ ดร.บุญเกียรติ ก็ตั้งสมมติฐานไว้เลยว่า คนที่คิดบวกน่าจะมีสุขภาพที่ดีกว่าคนคิดลบ คนที่คิดลบน่าจะป่วยมากกว่าคนคิดบวก

มีผู้บริหารคนหนึ่ง ความดันขึ้น ปวดหัว เป็นมานานก็ไม่หาย ดร.บุญเกียรติ บอกว่าเป็นเพราะความกลัวแต่เขาก็ไม่เชื่อ ไปให้หมอฉีดยาเข้าเส้น 300,000 บาท ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ ก็เดาว่าไม่หาย ซึ่งก็ไม่หายจริง ๆ ไม่หายก็ไม่กล้าบอกใครต้องแอบป่วย กรณีนี้บางคนอาจจะหายป่วยบางคนอาจจะไม่หายป่วยแล้วแต่ความเชื่อของแต่ละคน คนที่เชื่อว่าฉีดยาแล้วหายก็จะหาย คนที่เชื่อแต่ยังมีความกลัวสะสมอยู่บางทีก็จะไม่หาย เหมือนที่เราเคยได้ยินกันมาว่าบางคนไปหาหมอ ไปขอยาหมอ หมอให้แบ่งมาทานก็หายได้

ความเชื่อจึงมีนัยมากต่อคนเรา แต่ที่เหนือไปกว่านั้นคนที่ใช้สติปัญญา ใช้ดุลยพินิจตลอดเวลา ก็จะเข้าใจในหลาย ๆ อย่างได้โดยไม่ต้องใช้ความเชื่อหรือความไม่เชื่อเพียงอย่างเดียว

การตั้งเป้าหมายชีวิตให้ชัดเจนและเป็นบวกกับตัวเอง:

ดร.บุญเกียรติ ให้นักศึกษาเขียนในกระดาษว่า เมื่ออายุ 50 ปี นักศึกษาแต่ละคนอยากจะมีอะไร ? อยากจะเป็นอะไร ? ให้เขียนสั้น ๆ ประโยคเดียว มีนักศึกษาบางคนบอกว่ามีมากกว่า 1 ข้อ ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่ามีมากกว่า 1 ไม่เป็นไร แต่ต้องแยกแยะว่าอันไหนสำคัญ อันไหนไม่สำคัญ อันไหนเรื่องเล็ก อันไหนเรื่องใหญ่ บางทีหากเราทำได้ตามเรื่องใหญ่ที่เราตั้งเรื่องเล็ก ๆ อื่น ๆ ก็จะทำให้ทั้งหมดตามมา เราต้องแยกแยะให้ออก

ตัวอย่างคำตอบของนักศึกษา:

พระอภิวัฒน์ ตั้งเป้าหมายว่า อยากรับมหาเศรษฐีใจดี ดร.บุญเกียรติ แนะนำเพิ่มเติมว่า ตั้งเป้าแบบนี้ก็ได้ แต่ก็มีหลาย ๆ คนอยากจะทำ อยากมีบ้านเล็ก ๆ อยู่ต่างจังหวัด แล้วก็จบแค่นั้น ซึ่งจริง ๆ ก็ไม่ผิดอะไรเพราะเป็นความต้องการของเขา แต่ถ้าเพิ่มเติมเพิ่มขึ้นอีกสักนิดว่า สงบแล้วไม่ต้องไปเดือนร้อนใคร หรือสงบแล้วยังช่วยเหลือผู้อื่นได้ด้วย เช่นนี้จะดีกว่าไหม บางคนอยากมีโรงงานเล็ก ๆ หากเต็มว่า โรงงานเล็ก ๆ ที่มีกำไร มีศักยภาพ แบบนี้จะดีกว่ามีโรงงานเล็ก ๆ ที่ขาดทุนแน่ ๆ

ดร.บุญเกียรติ รู้จักคน ๆ หนึ่งมีความฝันว่าจะสร้างมหาวิทยาลัย อยากรับอธิการบดีของมหาวิทยาลัย ซึ่งเขาก็ทำได้ตามฝัน แต่เขาไม่ได้ตั้งว่ามหาวิทยาลัยต้องเจริญก้าวหน้า มีนักศึกษาเยอะ ๆ มีกำไร สามารถพัฒนาให้ใหญ่ขึ้นไปได้อย่างรวดเร็ว ๆ ดังนั้นพอเขาก่อตั้งมหาวิทยาลัยได้แล้ว ความคิดเขาก็หยุด ตั้งมหาวิทยาลัยเสร็จก็ล้ม ๆ ดอน ๆ ทำอะไรก็ยุ่งไปหมด เพราะเขาไม่ได้ตั้งต่อ การตั้งเป้าจึงต้องตั้งให้ครบถ้วน

เมื่อก่อน ดร.บุญเกียรติ อยากรับตำรวจ แต่ตอนนี้คงเป็นไปไม่ได้แล้ว คนที่อยากรับตำรวจก็มักจะตั้งเป้าแค่ว่าจะเป็นตำรวจ แต่ลืมตั้งว่า จะเป็นตำรวจที่สุจริต และยังมีความเจริญก้าวหน้าในงาน ดังนั้นพอได้เป็นตำรวจก็จะพอแล้ว ได้ตามเป้าแล้ว ตั้งไว้สิ้นเกินไป

คุณพานิช ตั้งเป้าหมายว่า อยากรับลูกสาวเรียนจบชั้นต่ำปริญญาโท ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า เราสามารถตั้งให้สูงกว่านี้ได้ การตั้งให้ลูกเรียนจะปริญญาโทอาจเป็นเพียงข้อย่อย ๆ บางคนบอกว่าอยากให้ลูกเป็นคนดี แต่คนดีบางทีก็ไม่รวย หากเราตั้งว่าเป็นคนดี และรวยด้วย ก็จะครบถ้วนมากขึ้น เมื่อเราตั้งเช่นนี้เวลาเราแนะนำเขา เวลาเราสร้างอะไรต่าง ๆ ให้เขา จะดีกว่า จะมากกว่าแค่ตั้งให้เขาเป็นคนดี เราอาจตั้งเพิ่มให้มากขึ้นอีก เช่น อยากรับลูกเป็นคนดี คนรวย คนเก่ง และสุจริต เมื่อลูกเก่งแล้วการจะจบมหาบัณฑิตก็เป็นเรื่องเล็ก การตั้งให้ครบถ้วนเช่นนี้ดีกว่าตั้งเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่ง

บางคนชอบตั้งเป้าหมายที่ละชั้นที่ละระดับ เช่น ตอนนี้อยู่ยังไม่คิดอะไรมากให้จบระดับประถมศึกษา ก่อน จบประถมแล้วค่อยตั้งว่าให้จบระดับมัธยมศึกษาต่อ จะคิดให้เขาจบระดับดุษฎีบัณฑิตเลยก็ไม่ได้ ต้องคิดไปที่ละชั้นที่ละตอนไม่ยอมคิดหลายตอน เหมือนกับสุขภาพที่พูดไว้ครั้งที่แล้ว “ไม่เห็นน้ำอย่าตัดกระบอก ไม่เห็นกระบอกอย่าโก่งหน้าไม้” ซึ่งไม่ถูกต้อง ยิ่งถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรคิดเช่นนี้ทุกอย่างก็จะหยุดจะซ้ำทันทีเลย

คุณระพีพรรณ สมัยเรียนระดับประถมศึกษา ก็คิดว่าอยากจะทำธุรกิจส่วนตัวซึ่งตอนนี้อยู่กำลังมองหาอยู่ ดร.บุญเกียรติ จึงแนะนำว่า อยากรับแต่มองหา ต้องตั้งไว้เลยว่าทำอะไร และคิดด้วยว่าสิ่งที่เราจะทำนั้นจะทำให้เราเป็นอย่างไรด้วย บางคนทำงานอยู่แล้วยังอยากเป็นเจ้าของร้านหนังสือเล็ก ๆ แต่ไม่ได้คิดเลยว่าเป็นเจ้าของร้านหนังสือเล็ก ๆ นี้จะเหมาะสมไหม แค่อยากเฉย ๆ และการตั้งเช่นนี้ก็ไม่รู้ว่าจะอยู่รอดหรือเปล่า บางครั้งการตั้งเป้าหมายที่เล็กเกินไปและไม่ได้ประเมินด้วยว่าจะอยู่รอดหรือเปล่า อาจต้องเดือนร้อนในบั้นปลายของชีวิต การตั้งเป้าหมายจึงต้องตั้งให้เหมาะสมและพอเพียง

สำหรับคุณระพีพรรณ ต่อไปอยากจะทำธุรกิจส่วนตัวซึ่งตอนนี้กำลังมองหาอยู่ ดร.บุญเกียรติ จึงแนะนำว่า อยากรับแต่มองหา ต้องตั้งไว้เลยว่าทำอะไร และคิดด้วยว่าสิ่งที่เราจะทำนั้นจะทำให้เราเป็นอย่างไรด้วย บางคนทำงานอยู่แล้วยังอยากเป็นเจ้าของร้านหนังสือเล็ก ๆ แต่ไม่ได้คิดเลยว่าเป็นเจ้าของร้านหนังสือเล็ก ๆ นี้จะเหมาะสมไหม แค่อยากเฉย ๆ และการตั้งเช่นนี้ก็ไม่รู้ว่าจะอยู่รอดหรือเปล่า บางครั้งการตั้งเป้าหมายที่เล็กเกินไปและไม่ได้ประเมินด้วยว่าจะอยู่รอดหรือเปล่า อาจต้องเดือนร้อนในบั้นปลายของชีวิต การตั้งเป้าหมายจึงต้องตั้งให้เหมาะสมและพอเพียง

คุณระพีพรรณ เสริมว่า ตอนนี้ยังสับสนอยู่ว่าสิ่งที่อยากทำนี่กลัวลงมือทำไปแล้วจะไม่ประสบความสำเร็จ ดร.บุญเกียรติ แนะนำคำพูดที่ออกมามีคำว่า "กลัว" ความกลัวนี้จะบั่นทอนทุกอย่าง ความกลัวคือความคิดลบ เราต้องตัดความกลัวออกไปแล้วแทนที่ด้วยความมั่นใจ ความมุ่งมั่นว่าเราจะได้ตามนั้น ซึ่งก็คือความคิดบวก เวลาเราคิดอะไรก็ตามหากมีการคิดลบอยู่ความสำเร็จก็จะเกิดขึ้นยาก เราก็จะอยากต่อไปเรื่อย ๆ แต่ความสำเร็จไม่เกิดขึ้น

การตั้งเป้าหมายเราต้องคิดบ่อย ๆ ให้กลายเป็นความมุ่งมั่น มั่นใจที่เราจะได้ตามนั้น เวลาจะทำธุรกิจส่วนตัวต้องตัดความกลัว ตัดความไม่มั่นใจออกไปให้หมด แล้วสร้างมโนภาพ (Visualize) จนเป็นภาพที่ชัดเจน เห็นว่าธุรกิจของเราจะเป็นอย่างไร เห็นภาพความต้องการของเราอย่างชัดเจน แต่หากเรามีความกลัวภาพก็จะไม่ชัด สำหรับคุณระพีพรรณตอนนี้จึงต้องตอบให้ได้ก่อนว่าอยากจะทำธุรกิจส่วนตัวอะไร ถ้ายังไม่รู้ก็ต้องคิดโดยไม่มี ความกลัว ให้เราบอกตัวเองว่าเราจะมีธุรกิจส่วนตัวที่ประสบความสำเร็จ และเราต้องสุขสบายมีความสุข ให้คิดล่วงหน้าโดยไม่ต้องไปอิงกับข้อเท็จจริงใด ๆ ที่เป็นปัจจุบันมากเกินไป

ในกรณีของคุณพานิช ที่ตั้งเป้าหมายให้ลูกเรียนสำเร็จมหาบัณฑิต ก็ต้องสร้างมโนภาพไว้เช่นกัน สร้างมโนภาพให้ลูกดี เก่ง รวย การจบบมหาบัณฑิตจะเป็นข้อย่อยไปทันที เพราะคนเก่งไม่ต้องจบบมหาบัณฑิตก็เก่งได้ อย่างเช่นคุณเจริญ สิริวัฒนภักดี ซึ่งก็เก่งแต่ก็ไม่ได้จบอะไรเลย Bill Gates ยังไม่จบบัณฑิตด้วยซ้ำแต่ก็ทั้งเก่งทั้งรวย และก็ยังมียี่ห้อหลาย ๆ คนที่ไม่ได้จบอะไรมาเลยก็เก่งได้ ดังนั้นหากเราตั้งเป้าหมายให้ลูกจบบมหาบัณฑิตแต่หลังจากนั้นก็ไม่ได้ตั้งเป้าหมายอะไรให้ลูกเลย ต่อไปก็จะลุ่ม ๆ ดอน ๆ ดังนั้นให้เราตั้งเป้าหมายเพิ่มให้กับลูก ตั้งแล้วจิตของเราจะได้พุ่งพลังในการดูแลเขาในระดับที่กว้างขวางขึ้น

สำหรับนักศึกษาเองหลายคนก็ไม่ได้คิด What next ? ไม่ได้คิดอะไรเลยขอให้จบบมหาบัณฑิตก็พอแล้ว ชีวิตจึงมีแต่ปัญหา ไม่ประสบความสำเร็จดังที่ควร เหมือนกับเจ้าของมหาวิทยาลัยที่ ดร.บุญเกียรติ ได้กล่าวมาคือไม่ได้ละเอียดย่อยตั้งให้มหาวิทยาลัยของเขาเจริญ มีภาพลักษณ์ที่ดี

คุณสุรศักดิ์ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณเจริญ สิริวัฒนภักดี ว่าที่เก่งอาจเพราะอ่าน 3 ก๊กจบ 3 เที้ยว และท่านเป็นคนพูดเก่งมาก แต่ก็มีคนบอกว่าท่านพกมิดไว้ข้างหลัง ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า ไม่น่าจะเกี่ยวกับอ่าน 3 ก๊กจบ 3 เที้ยว คุณเจริญเป็นคนพูดเก่งมาก สุภาพมาก นิ่มนวลมาก และเป็นธรรมดาที่คนที่อยู่ในระดับนี้ก็มักจะมีคนกล่าวต่าง ๆ นา ๆ คนเราทุกคนมีทั้งจุดดีและจุดเสียอยู่ในตัวเราเองทั้งนั้น เราต้องไม่คิดถึงเรื่องลบ ๆ เราควรมาคิดว่าท่านรวยแบบนี้ได้อย่างไร ดร.บุญเกียรติ เชื่อว่าตอนที่คุณเจริญยังไม่รวย คงต้องคิดว่าอยากจะรวย เพราะคนที่ไม่เคยคิดว่าอยากจะรวยก็คงไม่มีโอกาสที่จะรวย ส่วนคุณเจริญก็คงไม่คิดแค่ว่าอยากจะรวย ท่านคงคิดไปจนถึงอยากมีเงินเป็นพันล้าน ซึ่งตอนนี้ก็ได้เกินไปหลายสิบเท่าแล้ว

แต่ถ้าเราคิดว่า "รวยแล้วต้องพกมิด" ก็จะไม่ดีต่อตัวเราเอง ถ้าเราคิดถึงจุดนี้มากเกินไป ตัวเราเองก็จะรวยยากขึ้น เพราะไปคิดว่าคนรวยเป็นคนร้าย จิตใต้สำนึกที่ไม่รู้ผิดรู้ถูกจะคอยบอกเราเช่นนั้น การคิดบ่อย ๆ เช่นนั้นนอกจากจะทำให้เรารวยไม่ได้สักทีแล้วก็จะยังมีผลกระทบอื่น ๆ อีก เหมือนกับที่พ่อแม่บางคนกลับถึงบ้านกับบ่นว่าเหนื่อยเหลือเกิน การทำงานหาเงินนี้เหนื่อยเหลือแต่บาทกระเด็น พูดให้ลูกได้ยินบ่อย ๆ จิตใต้สำนึกของลูกก็ไม่อยากรวย จะทำอะไรก็ล้มเหลว เพราะจิตใต้สำนึกกดให้ล้มเหลวอยู่ตลอด ดังนั้นเวลาเราตั้งเป้าหมายในชีวิตให้เราคิดว่าเราจะรวย แต่ถ้ายังติดอยู่กับประเด็นที่ต้องพกมิด ก็ให้คิดว่า เราจะเป็นคนรวยที่ใจบุญดูแลผู้อื่นด้วย

ในเรื่องการทำบุญก็มีคนบอกอีกว่า บางคนทำบุญมากเพราะทำบาปไว้มาก เขาทำบุญหวังผล ทำบุญเพื่อปกปิดบาป ทำบุญเพื่อถ่วงน้ำหนักกับบาป แต่จริง ๆ แล้ว บุญก็สวนบุญ บาปก็สวนบาป ทำบุญก็ได้บุญ ทำบาปก็ได้บาป นำมาชดเชยกันไม่ได้ เหมือนน้ำกับน้ำมันอย่างไรก็ผสมเข้ากันไม่ได้ เขายาอย่างไรในที่สุดก็แยกตัวจากกันเป็นคนละชั้นคนละส่วน

ดร.บุญเกียรติ ก็เคยคิดถามตัวเองว่า ทำไมบางคนทำบาปยังอยู่ดีมีสุขอยู่ ไม่เห็นมีอะไรเลย บางคนทำบุญตลอดกลับป่วยเป็นนั่นเป็นนี่ ในส่วนนี้พระภิกษุเคยมาเทศน์ไว้ว่า เป็นเพราะบาปยังมาไม่ถึงเท่านั้นเอง บางทีทำบาปไว้มากแล้วผลบาปกว่าจะตามทันก็อีกหลายภพชาติก็ได้ เช่นเดียวกันกับที่ทำบุญไว้ก็อาจจะได้ผลบุญในชาติหน้า ๆ ก็ได้ บางคนจึงพูดว่า "ทำดีไม่ได้ดี" "ทำชั่วได้ดีมีถมไป" สำหรับคนที่คิดลบเช่นนี้ แล้วเก็บไว้เป็น Mind Set (ฐานความคิด) ก็จะทำให้ไม่อยากทำดีนั่นเอง ไป ทำให้เราไม่อยากทำความดี

การที่เรามีสุขภาพที่ไม่ถูกต้องหลาย ๆ อย่าง ก่อให้เกิด Mind Set ที่ไม่ถูกต้อง เช่น "ทำอะไรตามใจคือไทยแท้" ก็ทำให้เราทำตามใจตัวเองอยู่เรื่อย ๆ ชาดวินัย ถ้าเราคิดเช่นนี้บ่อย ๆ เราคงไม่สามารถเจริญขึ้นได้ เมื่อเราแยกแยะจนรู้แล้วว่า Mind Set อันไหนดี อันไหนไม่ดี อันไหนทำให้เราเจริญขึ้น อันไหนทำให้เราเจริญลง อันที่ไม่ดีที่ทำให้เราเจริญลงก็ให้เราเลิกคิด อย่าคิดย้ำอีก จะคิดอะไรก็ให้คิดในสิ่งที่จะทำให้จิตเราเจริญขึ้น ตัวเราเจริญขึ้น เราต้องถามตัวเองตลอดเวลา

ที่ทำงานของคุณระพีพรรณเคยมีคนพูดว่า "ทำดีเสมอตัว ทำผิดจะมีผลไปตลอด" ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า นี่เป็นการคิดลบ หากตอกลงบ้างบ่อย ๆ ก็จะมีผลตลบหนักเข้าไปใหญ่ เราจึงต้องไม่คิดย้ำในสิ่งลบเหล่านี้ ส่วนคนคิดบวกแม้แต่ตอนที่สถานการณ์แย ๆ ก็ยังคิดบวกได้

ดร.บุญเกียรติ เคยพูดถึงคนไทยที่ชอบต่างประเทศไทย เราชอบคิดลบกับตัวเอง คิดลบต่อคนอื่น ยิ่งคนไทยที่เรียนจบมาจากต่างประเทศแล้วมาใหญ่เป็นโต ก็มักจะตำหนิว่าการศึกษาในเมืองไทยไม่ดี สู้เมืองนอกไม่ได้ อย่างคนที่จบมหาบัณฑิตเมืองไทย ก็คงไม่ตำหนิบัณฑิตเมืองไทย แต่กลับไปตำหนิ ด่าพาดพิงเมืองไทยแทน คนที่ชอบตำหนิเหล่านี้ไม่ได้คิด ไม่ได้ใช้สติปัญญา ขาดสติสัมปชัญญะในการคิด ได้ยินคนอื่นเขาตำหนิบ้าง เห็นเขาตำหนิรัฐมนตรีก็ตำหนิโดยไม่เคยคิดเลยว่าถ้าเราเป็นนายกรัฐมนตรีเราสามารถบริหารประเทศได้ดีกว่าหรือไม่ นอกจากนี้คนที่ตำหนิคนอื่นเยอะ ๆ ตัวเองก็จะเป็นไปด้วยตามที่ตำหนิเขาโดยที่เราเองไม่รู้ตัว

กลับมาเรื่องการตั้งเป้าหมายในชีวิต ให้เราทบทวนด้วยว่าเราวางไว้ขนาดนี้พอแล้วหรือยัง **คุณชวลิต** ตั้งเป้าหมายไว้ว่า จะทำธุรกิจของตัวเองให้เจริญมั่นคง มีครอบครัวที่อบอุ่น และตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ ชื่นชมว่าอันนี้ดีมาก ตั้งไว้อย่างครบถ้วน แต่ต้องอย่าลืม Visualize เห็นภาพธุรกิจด้วยว่าจะเป็นอย่างไร มีเงินฝากในธนาคารเท่าไร แล้วจะมีโอกาสเป็นไปตามนั้นได้สูงมาก เวลาตั้งเป้าหมายนี้อย่าลืมตั้งเป็นตัวเลข และ Imagine ถึงความสำเร็จว่าหน้าตาเป็นอย่างไร แล้วบอกตัวเองด้วยว่าเราจะมีความสุข คิดด้วยความมั่นใจ ไม่มีความกลัว ไม่คิดลบ

คนที่ประสบความสำเร็จ มีความเจริญก้าวหน้า จะไม่พูดเรื่องร้าย ๆ เลย แต่ก็ไม่ใช่ว่าเขาไม่เคยเจอเรื่องร้าย ๆ เขาเคยเจอแต่เขาไม่พูด คิดบวกตลอด เราจึงต้องคิดบวกให้เยอะ ๆ อยู่เสมอ การคิดบวกเป็นการกำหนดจิตของเรา ไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง คิดบวกแล้วเราจะเกิดความมุ่งมั่น

ในช่วงเศรษฐกิจไม่ดีเช่นนี้มักจะมีแต่เรื่องลบ ๆ บางคนอาจจะคิดว่าเราคงจะโตไม่ได้ มันลำบาก ค่าเงินก็แข็ง คนก็ไม่มีเงิน คิดแบบนี้คิดลบ ถึงแม้จะเป็นข้อเท็จจริงก็ตามก็เป็นข้อเท็จจริงที่เป็นลบ คิดอย่างนี้เราก็คงไม่มีอะไรดีขึ้น บริษัทที่คิดอย่างนี้ยอดขายก็จะตก ผู้บริหารก็ไม่ต้องคิดอะไร

เลยเพียงปล่อยให้ธุรกิจตกลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ แต่บริษัทที่คิดว่าเศรษฐกิจจะดีหรือไม่ดีก็ไม่เกี่ยว ธุรกิจของเราที่โตได้อยู่ดี การคิดให้ธุรกิจโตภายใต้สภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดีแบบนี้จะต้องใช้สติปัญญาใช้สมองในการคิดหาวิธีการต่าง ๆ มากมาย มีความกระตือรือร้น มีความขยันหมั่นเพียร และจะได้ความภูมิใจที่ทำให้บริษัทโตขึ้นได้ทั้ง ๆ ที่เศรษฐกิจไม่ดี สิ่งเหล่านี้เป็นหลักคิด เป็นความคิด ที่ ดร.บุญเกียรติ อยากจะมานำเสนอนักศึกษาทุกคน เพราะเราจะสำเร็จไม่ได้ถ้าเรายังคิดไม่ถูกวิธี เราต้องคิดถูกวิธีก่อนโอกาสสำเร็จในชีวิตจึงจะเกิดขึ้น

บางคนคิดว่าการจบมหาบัณฑิตเป็นคำตอบของชีวิตทั้งหมด พอจบจริงจึงจะรู้ว่าไม่ใช่ การจบมหาบัณฑิตไม่ได้ทำให้เราเจริญก้าวหน้าหรือมีชีวิตที่รุ่งเรือง สิ่งเหล่านี้เกิดจากการที่เรารู้จักใช้ความคิดต่างหาก

บางคนตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะมีชีวิตที่สงบ ซึ่งต้องเป็นความสงบที่ตนเองและผู้อื่นไม่เดือดร้อน ยิ่งถ้าสงบแล้วมีฐานะดีด้วย คิดแบบนี้จะดีกว่า เราต้องคิดล่วงหน้าไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีนัยต่ออนาคตที่ดีของตนเองและสังคม และนี่คือสาเหตุที่ ดร.บุญเกียรติ พูดถึงเรื่องการคิดบวกในการบรรยายทุกครั้ง เพราะการคิดบวกเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

การคิดบวกเป็นจุดเริ่มต้นของการคิด ดร.บุญเกียรติ เรียนรู้เรื่องจิตใต้สำนึกจาก อ.อมรา ตัญญา สมบุญ ที่สอนท่านเรื่องจิตใต้สำนึก จนท่านสามารถโยงเรื่องการคิดบวกกับจิตใต้สำนึกได้ ทุกอย่างเกิดขึ้นได้ถ้าเราคิดบวก การคิดบวกไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง ไม่ใช่เรื่องที่จะเอาข้อมูลมาคุยกัน เป็นการกำหนดจิตด้านที่เป็นบวกกับตัวเราเองหรือกับคนอื่น อย่างเราอยากให้ประเทศชาติของเราดีแต่เรากลับมาตำราประเทศของเราทุกวัน ประเทศก็คงไม่มีทางดีขึ้น เราต้องคิดว่าประเทศชาติเจริญนี้ดี เรากี่จะดี แคหลาย ๆ คนร่วมกันคิดเช่นนี้ประเทศชาติก็จะดีขึ้นแล้ว เพราะจิตใต้สำนึกของเราจะไปผลักดันบรรยากาศของประเทศให้ดีขึ้น บางคนไปชื่นชมจีน ชื่นชมเวียดนาม การชื่นชมก็คือการเปรียบเทียบว่าตัวเราเองแย่กว่าเขา พอเราชื่นชมคนอื่นบ่อย ๆ เราก็จะแย่กว่าเขา ดร.บุญเกียรติ มักจะพูดเสมอว่า คนไทยพูดมากทำน้อย ส่วนเวียดนามพูดน้อยทำมาก จริงๆ เขามีจุดอ่อนเยอะแยะไปหมดแต่ไม่มีใครพูดไม่เหมือนคนไทยเห็นจุดอ่อนนิดหนึ่งก็รีบเอามาโพ่นทะนา สาเหตุที่คนไทยพูดมากทำน้อยเช่นนี้เพราะผู้บริหารทั้งหลายของประเทศไปเรียนมาจากต่างประเทศ ประเทศที่พูดมากทำน้อยก็อย่างเช่น อเมริกา อังกฤษ พูดได้ทั้งวันทำอะไรนิดเดียว มีอะไรก็อภิปราย ต่อต้าน ประชาวิจารณ์ พอคนกลุ่มนี้กลับมาบริหารประเทศก็นำวิธีการเหล่านี้ติดกลับมาด้วย

พระสัพัญญา ตั้งเป้าหมายว่า จะเป็นนักพัฒนาชุมชน ซึ่งดีมาก แต่ควรเพิ่มว่า เป็นนักพัฒนาชุมชนที่ประสบความสำเร็จ มีตำแหน่งงานที่ดี พร้อมสร้างมโนภาพไว้ด้วย

คุณสุภาพร ตั้งเป้าหมายว่า อยากมีความสุขในทุก ๆ เรื่อง ซึ่งก็ดีแต่ตั้งกว้างเกินไป คุณสุภาพรจึงเพิ่มเติมว่า ความสุขด้านการเงิน ด้านครอบครัว ทำประโยชน์ให้กับสังคม ... และต้องอย่าลืมสร้างมโนภาพให้ชัดเจน และถ้าตั้งตัวที่สำคัญ ๆ ได้ตัวอื่น ๆ ก็จะใช้มาหมดเลย อันแรกคือการมีเงิน เราต้องตั้งเป้าหมายที่จะมีเงินไว้บ้าง เพราะเงินเป็นพื้นฐานของการมีความสุข หากเงินน้อยก็มีความสุขไม่ได้มากเท่าที่ควร และไม่สามารถทำให้ครอบครัวมีความสุขได้ด้วย เวลาที่มีเงินครอบครัวก็จะมีสุขแล้วยังช่วยสังคมได้อีกด้วย จึงควรตั้งด้วยว่าจะมีเงินเท่าไร ? ตั้งเป็นจำนวนเงินเลย ตั้งด้วยความมั่นใจ ตั้งแล้วคิดบ่อย ๆ เราก็จะได้ตามที่ตั้งไว้ และถ้าได้เร็วกว่าที่ตั้งใจไว้ก็ให้เราตั้งเป้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นอีก

คุณสุพรรณนิการ์ ตั้งเป้าหมายข้อแรกว่ามีเงิน 10,000,000 บาทขึ้นไป ซึ่งข้อนี้ข้อเดียวก็

ดีแล้วเป็นข้อหลัก แล้วก็มีข้อย่อย ๆ เช่น มีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีหนี้สิน มีงานมั่นคง มีบ้าน มีรถ ฯลฯ

จากประสบการณ์การบรรยายของ ดร.บุญเกียรติ พบว่ามีบางคนไม่ยอมรับเรื่องมาจากโดนกำหนดจิตมา อาจจะเป็นพ่อแม่ หรือจะเป็นคนอื่น ๆ ต้องพูดอะไรบางอย่างจึงทำให้ไม่ยอมรับ เช่น พ่อแม่ที่มีฐานะดีรำรวยอาจจะพูดว่า ทำงานหาเงินเหนื่อยเสียดตาแทบกระเด็น สุดท้ายจึงทำให้ลูกไม่ยอมรับ หรือพ่อแม่ที่ฐานะปกติไม่ได้รำรวยอะไรแต่ถูกคนรวยโกง พ่อแม่ก็พูดให้ลูกฟังว่าคนรวยพวกนี้เป็นคนชั่วเป็นคนไม่ดีมีแต่คนร้าย ๆ ทั้งนี้ พ่อลูกฟังโตขึ้นมาก็ไม่ยอมรับ

ก็เหมือนกับลูกของหมอซึ่งมีเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ที่อยากจะเป็นหมอเหมือนพ่อแม่ เป็นเพราะพ่อแม่ที่เป็นหมอมักจะไม่ค่อยมีเวลาให้ลูก กลับมากับมาบอกว่าเหนื่อย บ่นถึงปัญหาของคนไข้ที่เจอ ส่วนลูกของหมอที่โตขึ้นแล้วอยากเป็นหมอเพราะกลุ่มนี้พ่อแม่จะบอกลูกว่าการเป็นหมอนี้ดี ได้ช่วยคนอื่น ได้ช่วยสังคม คำพูดของพ่อแม่นี้เด็กจะรับได้มากกว่าและเร็วกว่าผู้ใหญ่ แคพูดเพียงครั้งเดียวเด็กก็รับเข้าไปในจิตใต้สำนึกได้แล้ว พ่อแม่จึงต้องพิถีพิถันกับคำพูดให้มาก

เทคนิคในการเลี้ยงลูกอีกอย่างหนึ่งคือ พ่อแม่ไม่ควรชี้หน้าลูก เช่น ชี้นิ้วว่าอันนี้ดี พ่อแม่อยากได้อย่างนั้นอย่างนี้ คนนั้นดี คนนี้ไม่ดี การชี้หน้าเด็กจะไม่ได้ฝึกคิดอะไรเลย พ่อแม่จึงควรแนะนำลูกมากกว่า โดย ดร.บุญเกียรติ จะใช้วิธีตั้งคำถามลูก เช่น เรื่องนี้ลูกคิดอย่างไร ? คนนั้นกับคนนี้ลูกคิดว่าใครดีกว่ากัน เพราะอะไร ? ตอนลูกมีอายุ 5 – 6 ปี ก็เริ่มตั้งคำถามได้แล้ว ยิ่งถามเด็กก็ยิ่งได้ฝึกคิด

Mind Set:

ผู้หญิงบางคนวาง Spec. ไว้ว่าผู้ชายที่จะแต่งงานด้วยจะต้อง Tall Dark and Handsome ไป Set Mind ไว้เช่นนั้น ส้มตั้ง Spec. ว่าจะต้องรวยและดีด้วย ก็เลยได้ตามที่ต้องการแต่ก็ไม่ได้เรื่อง สุดท้ายก็ต้องหย่ากัน หรือต้องอยู่กันไปแบบทนทุกข์ทรมาน การ Set Mind ผิดจะมีผลต่อตัวเราเอง

หากเราจะ Set Mind ต้อง Set หลัก ๆ ก่อน เช่น จะต้องเป็นคนดี ขยันทำมาหากิน ซึ่งคนเช่นนี้จะดีกว่า ผู้หญิงหลาย ๆ คนขอให้เพิ่มว่าไม่เจ้าชู้ด้วย ผู้หญิงส่วนใหญ่กลัวผู้ชายเจ้าชู้ บางคนกลัวผู้ชายเจ้าชู้มาก ๆ กลัวจนสุดท้ายก็แต่งงานกับผู้ชายเจ้าชู้ “ยิ่งกลัวก็ยิ่งเจอ” เวลาเรากลัวเราจะคิดบ่อย ๆ จิตใต้สำนึกซึ่งไม่รู้คิดรู้ถูกจึงเชื่อเชยสิ่งทีกลัวนั้นเข้ามาหาเรา ดังนั้นคนที่กลัวผู้ชายเจ้าชู้ก็จะเจอแล้วเจออีก ฉะนั้นต้องไม่กลัวคำว่าเจ้าชู้ ต้องเปลี่ยนเป็นคิดว่าเขาเป็นคนดีขยันขันแข็งมีความรับผิดชอบและรักเราจะดีกว่า ถึงจะไปเจอผู้ชายที่เจ้าชู้แต่รักเราก็ก็น่าดีกว่าไปเจอผู้ชายที่เจ้าชู้แล้วยังไม่รักเรา

ความกลัว เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิด Mind Set เรากลัวอะไรเราก็จะเจอสิ่งนั้น เราจึงต้องพิถีพิถันกับความคิดเสมอ เมื่อใดที่เรารู้ตัวว่าเราคิดลบเราต้องคิดบวกชดเชยทันที เช่นวันนี้เสียวารถจะโดนชน ก็ให้คิดว่าเป็นไปไม่ได้ที่รถจะชน เราต้องขับรถปลอดภัยตลอด ความกลัวเป็นสิ่งที่อันตรายซึ่งในการบรรยายครั้งที่แล้วก็ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาที่ใหญ่ที่สุดที่ต้องเอาชนะให้ได้คือ “ความกลัว”

คนไทยเรามักมีความสามารถพิเศษคือชอบพูดคำว่า “กลัว” “อึดตาย” อะไรที่ร้าย ๆ ชอบพูดกันเหลือเกิน หรือบางคนก็ชอบพูดถ่อมตัว จะพูดยกตัวเองก็ไม่ได้เพราะกลัวคนอื่นจะว่าเราเวอร์ ว่าเรากร่าง จึงพูดให้ต่ำกว่าความเป็นจริง พอเราคิดต่ำ ๆ พูดต่ำ ๆ จิตใต้สำนึกเราก็รับรู้แต่เรื่องต่ำ ๆ จิตใต้สำนึกจึงพาเราไปได้แค่ระดับนั้น จิตใต้สำนึกเรามีพลังมากเราจึงต้องคิดสูง ๆ ไว้ก่อน ถ้าเรากลัวว่าใครมาว่าเราเว่อเราก็ไม่ต้องพูดให้เขาได้ยินเท่านั้นเอง คิดอยู่ในใจคนเดียวก็ได้ และถ้ายังเป็นเรื่องดี ๆ ให้เราคิดไปเลย เช่น คิดจะมีเงินเยอะ ๆ คิดด้วยความมั่นใจ แล้วคิดต่อว่าเมื่อมีเงินเยอะ ๆ เราก็จะ

ได้ช่วยคนเยอะ ๆ

บางคนเวลาช่วยคนแล้วกลัวเงินจะหาย จะลดน้อยลง เราต้องคิดด้วยการให้เงินไม่ได้ทำให้เงินหาย ยิ่งให้ก็ยิ่งมีมากขึ้นไปอีก ดร.เทียม โชควัฒนา บิดาของ ดร.บุญเกียรติ ก็เป็นคนที่มีความคิดเช่นนี้ ท่านบอกว่าท่านให้คนช่วยคนตั้งมากก็ไม่เห็นจะจนลงเลย ให้ไปเท่าไรก็มีกลับมาเรื่อย ๆ บางคนคงเคยได้ยินสุภาษิตที่ว่า “ปลั๊กน้ำออกไป น้ำไหลเข้ามา วัคน้ำเข้ามา น้ำไหลออกไป” คือคนที่ยิ่งให้ยิ่งได้รับ ส่วนคนโลภอยากได้ของคนอื่นแทนที่จะได้กลับต้องเสียไปแทน การได้หรือการเสียในกรณีนี้อาจจะไม่ได้เป็นแบบหมุนไปไถ่มา หรือให้เงินไปเท่านี้จะได้เงินกลับมาเท่านั้น อาจได้เป็นความรัก ความชื่นชม ชื่อเสียงก็ได้ ฉะนั้น Mind Set ของเราจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

ตัวอย่าง Mind Set:

“ไม่ได้เล่นกีฬาจะนอนไม่หลับ” หากคิดบ่อย ๆ ก็จะเป็น Mind Set หากจะปลดก็เพียงคิดว่า “ถึงไม่เล่นกีฬาก็นอนหลับได้”

“คนอื่นนอนกรนจะนอนไม่หลับ” Mind Set นี้แก้ยากหน่อยเพราะมีเงื่อนไขอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เราอาจคิดใหม่เช่น “ได้ยินเสียงกรนจะหลับทันที” “ถึงมีอะไรบกวนรอบข้างก็หลับได้”

Mind Set ทุกคนมีด้วยกันทั้งนั้น ถ้าเราปลด Mind Set ที่ไม่ดีออกไปได้เราจะมีพลังมหาศาลเกิดความมั่นใจในตัวเองขึ้นมา เราจึงต้องทบทวน Mind Set ของเราอยู่เสมอ ๆ

คุณระพีพรรณถามว่า อารมณ์ มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ ? ดร.บุญเกียรติ แนะนำ อารมณ์ก็เป็นส่วนของอารมณ์ ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องคิดบวกคิดลบ ส่วนมากคนที่คิดบวกอารมณ์ก็จะน้อยลงไปจะมีสติมากกว่า ส่วนคนที่คิดลบก็จะมีโอกาสมีอารมณ์มากกว่าคนคิดบวก เมื่อมีอารมณ์ก็จะขาดสติสัมปชัญญะ ไม่รู้ผิดรู้ถูก ไม่รู้ชั่วรู้ดี เห็นอะไรก็โมโหไปหมด ไม่ชอบไม่พอใจไปหมด สำหรับคุณระพีพรรณ จะต้องคิดว่าจะมีสติตลอดเวลา

จิตของเราจะสัมพันธ์กับกาย เราคงเคยได้ยินกันมาว่า “จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว” ดังนั้นถ้าจิตของเราอ่อนนุ่มทำอะไรก็จะไม่ดี ร่างกายก็จะพลอยไม่ดีด้วย หากเราสามารถทำให้จิตของเราเป็นสุขตลอดเวลา คิดแต่สิ่งที่ดี ๆ ทำอะไรก็จะดีไปหมด

คุณสุพรรณิการ์ ถามว่า ทุกครั้งที่แม่เมตตาหลังสวดมนต์ ทำไมจึงมีอาการขนลุก ดร.บุญเกียรติ คิดว่าเป็นไปได้ 2 ประเด็น ประเด็นแรกอาจจะเกิดจากปิติที่เราได้ทำดี บางคนเวลาทำความดีก็จะขนลุก อีกประเด็นหนึ่งอาจเกิดจากจิตวิญญาณที่เราแม่เมตตาให้เขามายกขอบคุณเรา ซึ่งสื่อกันได้ทางจิต จิตวิญญาณมีอยู่ทุกหนแห่ง ซึ่งก็เป็นเรื่องปรกตธรรมตามจิตวิญญาณตามที่ อ.ปริญญา อธิบายไว้ก็เป็นเพียงกล่องพลังงาน ซึ่งคนเราก็มีอยู่ในตัวเองทุกคน เพียงแต่จิตวิญญาณไม่มีกายหยาบเหมือนคนเราเท่านั้นเอง

ตัวอย่างการแก้ปัญหาทางธุรกิจ: (ต่อจากการบรรยายครั้งที่แล้ว)

กรณีศึกษาที่ 4 รถยนต์ฮอนด้า ที่มีลูกค้าไม่พอใจกับรถ CR-V ป้ายแดงที่ซื้อไปแล้ว ทนกับปัญหาการซ่อมไม่ไหว ขอให้ทางฮอนด้าเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ แต่ทางฮอนด้าไม่ยอม จึงทบทวนรถคันดังกล่าวประจាន จนมีผลกระทบต่อฮอนด้าทั่วโลก กรณีดังกล่าว พฤติกรรมของประธานฮอนด้าประเทศไทยเขาคิดอย่างไร ? จึงไม่ยอมเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ลูกค้า

ดร.บุญเกียรติ เชื่อว่าประธานคนนั้นปัจจุบันคงไม่ได้ยฮอนด้าแล้ว ดร.บุญเกียรติ เต่าว่าในตอนนั้นเขาคงคิดว่า ถ้าให้คนหนึ่งก็ต้องให้คนอื่นด้วย เพราะคนที่เคลม CR-V คงไม่ได้มีคนเดียว กลัว

ว่าถ้าให้คนนี้ไปคนอื่นก็จะมาขอด้วย ถ้าไม่ให้คนอื่นจะไม่ยุติธรรม หรืออาจจะคิดว่า หมด Warranty ไปแล้ว หรือเรื่องนี้พอรับได้ทำไมต้องมาเคลมด้วย

จริง ๆ แล้วกรณีนี้ต้องไม่อิงกับกฎระเบียบแต่เพียงอย่างเดียว ต้องเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ ต้อง Care กับภาพลักษณ์ขององค์กร จะมีทางออกที่ต่างออกไปเพราะมนุษย์เราแต่ละคนจะมี Sensitivity ที่ไม่เท่ากัน พอดีลูกค้าคนที่ทุบตรมมี Sensitivity ในแง่ลบสูงมากกว่าคนทั่วไป เราก็ต้องมีมาตรการเฉพาะกิจสำหรับลูกค้าคนนี้ แต่เนื่องจากประธานคนนี้ไม่เข้าใจเรื่องนี้ จึงคิดถึงแต่เรื่องกฎระเบียบเรื่องขั้นตอน

Sensitivity ของคนเราจะไวไม่เท่ากัน คำพูดคำหนึ่งที่เราพูดกับคนที่หนึ่ง แล้วใช้คำพูดเดียวกันนี้พูดกับคนที่สอง ทั้งสองคนก็จะมีความรู้สึกที่ไม่เท่ากัน ถ้าเราเข้าใจในจุดนี้เขาน่าจะสังเกตพบว่าลูกค้าคนนี้นิ่งไม่ได้มาเคลมเป็นครั้งแรกแน่ ๆ ลูกค้าคนอื่นอาจจะมาเคลมครั้งเดียวแล้วก็จบไป แต่ลูกค้าคนนี้ต้องมาเคลมหลายครั้งแล้ว ถ้าเขารู้สึกได้ตรงนี้เขาต้องเชิญลูกค้าคนนี้มาคุยแล้วต้องให้อะไรเป็นกรณีพิเศษแก่ลูกค้าคนนี้ด้วยซ้ำ แต่ต้องทำโดยไม่ให้ลูกค้าคนอื่นรู้ เพื่อให้ลูกค้าคนนี้พอใจและเลิกเคลมไปในที่สุด

ในแง่ธุรกิจ เรื่องเหล่านี้ต้องเจอแล้วเจออีก ทำเช่นนี้ก็ประกันไม่ได้ว่าลูกค้าคนนี้จะไม่มาเคลมอีก ถึงมาเคลมอีกเราก็ต้องหาวิธีจัดการอื่น ๆ มาจัดการจนจบเรื่องให้ได้ เราต้องมีวิธีพิเศษสำหรับคนพิเศษ โดยวิธีพิเศษนี้จะต้องสามารถที่จะดูแลในสิ่งนั้นได้ แต่คนจำนวนมากไม่เข้าใจเรื่องเช่นนี้