

การบรรยายวิชา MGT 636 ประเด็นปัญหาทางการจัดการ
หลักสูตร Master of Management รุ่น 03 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โดย ดร.บุญเกียรติ โชควัฒนา
วันเสาร์ที่ 10 พฤศจิกายน 2550

การตั้งเป้าหมายชีวิต เมื่ออายุ 50 ปี: (ต่อจากครั้งที่แล้ว)

ดร.บุญเกียรติ ได้แนะนำถึงเป้าหมายในชีวิตของนักศึกษาต่อจากครั้งที่แล้ว

พระปภรณ์อินทร์ ตั้งเป้าหมายชีวิตไว้ว่าอยากมีที่ดินป่าไม้ และอยากเป็นคนที่มีความสุข
ดร.บุญเกียรติ ให้เพิ่มว่าเป็นที่ดินป่าไม้ที่ได้มาอย่างสุจริต และมีความสุขโดยไม่เบียดเบียนใคร และ
หากเดิมว่ามีฐานะดีด้วยจะครบถ้วน

คุณวิภาส ตั้งเป้าหมายชีวิตไว้ว่า มีครอบครัวที่อบอุ่น มีงานทำที่มั่นคง และอยากเป็นผู้
บริหารของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว ดร.บุญเกียรติ เสริมว่าเรื่อง
ครอบครัวที่อบอุ่น เป็นสิ่งที่ดีนะ ๆ มีความสุขไม่มีการทะเลาะเบาะแว้งกัน ส่วนเรื่องอยากเป็นผู้บริหาร
ในหน่วยงานใดก็ได้เป็นการตั้งที่บางเกินไป กว้างเกินไป ทำอะไรก็จะทำไปเรื่อย ๆ จึงควรตั้งให้ชัดเจน
ขึ้น คนไทยมักถ่อมตัว กลัวเกินตัวไป ควรตั้งให้สูงพอสมควร ควรตั้งไปเลยว่าจะเป็นผู้บริหารในหน่วย
งานใด จะทำให้เรามีพลังในการทำงานดีขึ้น ไม่เลือนลอย ผู้ที่ประสบความสำเร็จทั้งหลายตั้งเป้าสูง ๆ
ไว้ทั้งนั้น ซึ่งก็จะเกิดสิ่งดี ๆ กับตัวเองได้มากกว่าคนที่ไม่ได้ตั้ง

มหาบัณฑิตมักจะไม่มองอนาคต ชอบมองแต่อดีต ชอบมองแต่ข้อมูล ข้อมูลก็คืออดีตนั่นเอง
ส่วนอนาคตนั้นไม่มีข้อมูล มหาบัณฑิตถูกสอนให้เชื่อข้อมูล สนใจข้อมูล ทำให้ไม่มองอนาคต ไม่กล้า
เดา ส่วนการตั้งเป้าหมายเป็นเรื่องของอนาคต เราจึงต้อง Visualize ไปเลย เช่นอยากจะมีธุรกิจส่วนตัว
ก็ให้ Visualize ไปเลยว่าธุรกิจของเราเป็นอย่างไร ดูตัวอย่างไร มีรถยนต์ยี่ห้ออะไร มีบ้านใหญ่ขนาด
ไหน ให้เห็นภาพเลย Visualize ไว้ก่อนเลย ดร.บุญเกียรติ เองมีความมั่นใจว่าคนที่มีความรู้รอบตัว
ปัจจุบันนี้เขาต้องเป็นคนที่เคยคิดเช่นนี้มาก่อน เมื่อคิดแล้วเขาก็ได้ตามนั้น

คุณระพีพรรณ ตั้งเป้าหมายว่า อยากมีธุรกิจที่ไม่ต้องใหญ่มาก ที่มีรายได้ที่มั่นคง และอยาก
มีครอบครัวที่เพียบพร้อมและสมบูรณ์ ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า “ไม่ต้องใหญ่มาก” เพราะ
จิตใต้สำนึกของเราไม่รู้ผิดรู้ถูก ก็จะทำให้ธุรกิจไม่ใหญ่เสียที ควรจะบอกว่า “ใหญ่และดี” จะดีกว่า

การคิดบวกต้องคิดบ่อย ๆ เหมือนกับการเป่าลูกโป่ง เวลาเราเป่าลูกโป่งเราต้องเป่าลมเข้าไป
เป่าแล้วเป่าอีก ลูกโป่งจึงจะใหญ่ขึ้นได้ เป่าแล้วก็เอาหนังยางรัดไว้ แต่การคิดลบแม้แต่ครั้งเดียวก็
เท่ากับเราแกะหนังยางที่รัดลูกโป่งออกทำให้ลูกโป่งลดขนาดลงอย่างรวดเร็ว บางคนคิดบวกเยอะแยะ
แต่ต่อท้ายด้วย “คงเป็นไปได้ไม่ได้” คิดลบแค่นี้พลังจากการคิดบวกก็หายไปแล้ว สำหรับ ดร.บุญเกียรติ
นาน ๆ จึงจะคิดลบสักที พอรู้ตัวก็จะคิดบวกชดเชยให้มาก ๆ ในทันที

คุณหนึ่งนุช ตั้งเป้าหมายว่า อยากอยู่บ้านทำสิ่งที่ตัวเองชอบโดยไม่ต้องกังวลเรื่องเงินทอง
ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า คำว่าไม่เดือนร้อนเรื่องเงินทองเป็นสิ่งที่ดี เพราะไม่เดือนร้อนตัวเอง ไม่เดือน
ร้อนผู้อื่นก็ดีแล้ว แต่ต้องเตรียมตัวเก็บเงินเพื่อให้ถึงจุดนั้น อาจจะต้องมีสัก 100 ล้านบาทในตอนนั้น
ซึ่งอาจจะเท่ากับ 2 ล้านบาทในตอนนี้

คุณจักรวาล ตั้งเป้าหมายว่า อยากมีกิจการหรือธุรกิจของตัวเอง และอยากเป็นคนดีตลอดไป
ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า การอยากเป็นคนดี ก็ดีแล้วแต่ต้อง Visualize ด้วย ต้องนึกภาพด้วยว่าการเป็น
คนดีเป็นอย่างไร เช่น ต้องไม่เบียดเบียนใคร ต้องไม่ก้าวล่วงคนอื่น ช่วยเหลือคนอื่น ส่วนในเรื่อง

กิจการน่าจะเต็มด้วยว่า เป็นกิจการเจริญก้าวหน้า ขยายตัวออกไปเรื่อย ๆ หลายคนชอบบอกว่ากิจการเล็ก ๆ บอกอย่างนี้ก็จะไม่โต ทำอย่างไรกิจการก็ไม่ใหญ่

คุณชัชวาล ตั้งเป้าหมายว่า มีสุขภาพแข็งแรง มีกิจการที่มั่นคง มีครอบครัวที่อบอุ่น ไม่มีหนี้ และเป็นพ่อ ลุง ปู่ ของลูก ๆ หลาน ๆ เป็นเจ้าของกิจการที่ตนเองชอบและรัก ไม่มีหนี้ ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า ถ้าเต็มอื่กว่ามีฐานะการเงินดี มีกำไรดี ก็จะดียิ่งขึ้น คนไทยบางคนชอบลืมนึกว่า “กำไร” บางคน Anti กำไรด้วยซ้ำ เพราะสมัยก่อนคนไทยมักเป็นข้าราชการ เป็นชาวนา ชาวไร่ ชาวสวน เวลาติดต่อพ่อค้าจะรู้สึกกว่าพ่อค้าเอาเปรียบ เอาแต่กำไร ปู่ย่าตายายพูดต่อกันมาเรื่อย ๆ ทำให้ลูกหลานไม่ชอบเป็นพ่อค้า ไม่ชอบพ่อค้า ไม่ชอบกำไร เพราะการกำไรก็คือการเอาเปรียบ ซึ่งคนไทยก็ยิ่งรู้สึกแบบนี้อยู่เยอะมาก ซึ่งต่างจากคนชาติอื่น ๆ เช่น คนอินเดีย คนจีน ซึ่งจะมุ่งเน้นกำไรเป็นอันดับแรก ยิ่งการทำธุรกิจผู้บริหารหรือ MD ต้องไม่มีความรู้สึก Anti กำไร แม้แต่จะอยู่ลึก ๆ ในจิตใจสำนึกก็ตาม ต้องปลดทิ้งให้หมด สดท้ายที่คุณชัชวาลตั้งเป้าไว้ว่าจะไม่มีหนี้สินก็เป็นสิ่งที่ดี แต่การไม่มีหนี้สินไม่ได้หมายความว่าจจะรวยจึงต้องคิดให้มีเงินเยอะ ๆ และรวยด้วย ส่วนเรื่องกิจการอย่าลืมเพิ่มเรื่องความเจริญก้าวหน้าเข้าไปด้วย

คุณมนตรี ตั้งเป้าหมายว่า อยากจะตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ด้อยโอกาสและผู้ยากไร้ และอยากจะทำอะไรก็ได้ที่มีโอกาสช่วยเหลือสังคมโดยตนเองไม่เดือดร้อน ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่าสิ่งนี้ดี แต่ก่อนจะตั้งกองทุน ตนเองต้องมีฐานะดีก่อน ไม่เช่นนั้นวันหนึ่งเราอาจจะเอาเงินกองทุนมาใช้เอง เราจึงควรเต็มด้วยว่าเราจะมีฐานะดีด้วย ให้เราคิดเรื่อย ๆ

จ.ส.ท. ธีรยศ ตั้งเป้าหมายว่า อยากมีความสุข มีเงินใช้ไม่ขาดมือ และมีสุขภาพดี ดร.บุญเกียรติ แนะนำให้ตั้งเป้าว่า จะเป็นพันเอกที่ลูกน้องรัก และเป็นคนที่ทำอะไรอย่างสุจริต แล้วพอจะได้เป็นพันเอกก็อย่าลืมตั้งเป้าเป็นนายพลไว้ด้วย นึกภาพไว้ก่อนเลย โดยต้องทำตัวเองให้ลูกน้องรัก หัวหน้ารัก ไม่เกี่ยงงานประกอบกันไปด้วยก็จะทำให้มีโอกาสถึงตามเป้าสูง ส่วนที่ตั้งเป้าว่า มีเงินทองไม่ขาดมือ นั้นให้คิดว่ามีเงินเยอะ ๆ อย่างสุจริตจะดีกว่า

ที่ ดร.บุญเกียรติ พูดถึงเรื่องการตั้งเป้าหมายชีวิตนี้เพราะบางคนตั้งไว้ไม่พอ ทำให้ไปได้ไม่ดี ไม่ใหญ่ ไม่ไกลพอ ที่ท่านตั้งตัวเลขไว้ที่ 50 ปี เพราะบางคนพอถึง 50 จึงรู้ว่าตนเองตั้งไว้น้อยไป ต่ำไป เราจึงต้องตั้งเป้าหมายไว้ตั้งแต่เดี๋ยวนี้ไม่ใช่อายุ 49 แล้วค่อยมาตั้งเป้า ตั้งเป้าไปเลยโดยไม่ต้องถ่อมตัว ไม่ต้องตั้งไปที่ละขั้น ๆ ได้ขั้นนี้แล้วจึงไปคิดขั้นต่อไป เหล่านี้คือเทคนิคของการคิดบวก เป็นรูปแบบการตั้งเป้าอนาคต

ดร.บุญเกียรติ เอง ตั้งเป้าหมายไว้ 3 ข้อ คือ

1. ดูแลเครื่องสพพัฒนาให้แข็งแรงอยู่ได้ถึง 100 ปี ถึงแม้ตัวท่านเองอาจจะอยู่ไม่ถึงเวลานั้น แต่ท่านก็จะ Set ฐานไว้ให้ดีให้มั่นคงแข็งแรง
2. ต้องการมีเงินสด เพราะตั้งแต่ทำงานมาจนถึงปี 2540 ท่านไม่มีเงินสดเลย ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ท่านไม่มีเงินสดเลย ตั้งแต่ตอนนั้นท่านจึงได้ตั้งตัวเลขไว้เลย หลังจากนั้น 5 – 6 ปี ท่านก็ได้ตามนั้น การตั้งเป้านี้ทำให้ท่านคิดปรับตัวเองให้ใช้จ่ายอย่างพอเพียง มีการบริหารการใช้จ่ายจนสุดท้ายเงินสดก็มี ของที่อยากได้ก็มีด้วย
3. อยากจะตายดี คือตายแบบพระพุทธเจ้า รู้วันเวลาที่จะตายได้ ซึ่งคนธรรมดาหลาย ๆ คนก็รู้ล่วงหน้าได้จริง ๆ บางคนบอกมาแล้วก็นอนตายไป ถ้ารู้ตัวก็จะเกิดการเตรียมตัวหลาย ๆ อย่าง เช่น ต้องทำความดี ทำบุญมาก ๆ ให้บุญนำเราไป

วินัยในการคิด:

การคิดก็ต้องมีวินัย เดียวนี้คนเราไม่ได้ฝึกคิด ฝึกแต่การนึก ได้ยินอะไรมาก็เก็บไว้เฉย ๆ เวลาพูดว่าคิดถึงเรื่องนั้นเรื่องนี้จริง ๆ ก็คือการนึกถึงเรื่องนั้นเรื่องนี้เท่านั้นเอง การที่เรารับเอาความรู้อะไรมาจากใครก็ตามไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ หรือแม้แต่คนที่มีความรู้ที่น้อยกว่าก็เป็นความรู้ทั้งนั้น ใคร ๆ ก็สอนเราได้ทั้งนั้น แม้แต่คนไม่ดีก็สอนเราได้ สอนให้เราเห็นว่าสิ่งที่ไม่ดีเป็นเช่นไรเราจะได้ไม่หลงไปทำสิ่งที่ไม่ดีนั่นเอง เมื่อเราได้รับสิ่งที่เราพบเห็นมาแล้ว เราต้องนำมาคิด นำมาไตร่ตรอง นำมาพิจารณา ซึ่งพระพุทธเจ้าก็สอนมาเช่นนี้ คือไม่ให้เชื่ออะไรง่าย ๆ ให้พิจารณา ให้ไตร่ตรองก่อน เสร็จแล้วต้องสรุปว่าสิ่งที่เราได้รับฟังมานี้เป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ ถ้าเป็นสิ่งที่ดีก็นำมาเป็นหลักคิดของตัวเอง เหมือนดังหลักคิดของ ดร.บุญเกียรติ ที่ท่านได้รวบรวมไว้และพิมพ์ขึ้นมาเป็นหนังสือซึ่งได้แจกให้กับนักศึกษาทุกคนไปแล้ว หลักคิดในหนังสือเล่มนี้เป็นหลักคิดที่ ดร.บุญเกียรติ ใช้ มีทั้งที่ฟังมา คิดเอง แล้วสรุปออกมาเป็นฐานของความคิดที่ใช้อยู่เป็นประจำ

บางคนรับรู้อะไรมาก็ไม่เคยสรุปเป็นหลักคิด แคฟัง ๆ ไปรู้สึกว่าได้แล้วก็ลืมไป เราจะสรุปเป็นหลักคิดได้ก็ต่อเมื่อเราได้พิจารณา ทบทวนว่าดีตรงไหน เป็นประโยชน์กับเราหรือไม่ แล้วไปโยงกับความคิดของเราเอง สมมติเราไปฟังอะไรมาซึ่งรู้สึกดีกว่าที่เราเคยคิดอยู่ก่อน เราก็ต้องไปเปลี่ยน Mind Set ในจิตใต้สำนึกของเรา วิธีล้างอันเก่าก็เพียงเราคิดว่าอันใหม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง เลิกคิดถึงอันเก่าแล้วคิดถึงอันใหม่หลาย ๆ หน ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จิตใต้สำนึกก็จะรับอันใหม่เข้าไปแทนอันเก่าได้

ดร.บุญเกียรติ โขคดีที่เป็นคนที่รู้อะไรมาก็ตามต้องสรุป บางคนประชุมด้วยกันก็พูดไปเรื่อย ๆ แต่ไม่มีบทสรุป การสรุปได้นี้เป็นผลมาจากความสามารถในการแยกแยะ เหมือนกับที่ อ.ปริยญา ต้นสกุล แนะนำวิธีการคิดไว้ว่าเวลาคิดต้องคิดทีละเรื่องจนได้ข้อสรุป แล้วจึงไปคิดเรื่องอื่นต่อ ซึ่งก็หมายถึงการแยกแยะนั่นเอง ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ จะเรียกว่า Systematic Thinking หรือการคิดแบบเป็นระบบ แต่เวลาลงมือทำต้องสามารถทำพร้อมกันได้ทีละหลาย ๆ เรื่อง

ตัวอย่างการแก้ปัญหาทางธุรกิจ: (ต่อจากครั้งที่แล้ว)

กรณีศึกษาที่ 5 ได้ยินมาว่าพนักงานคนหนึ่งทุจริต เรามั่นใจว่าเขาทุจริตแน่ ๆ แต่ไม่มีหลักฐาน เราต้องคิดอย่างไรกับพนักงาน ? และจะจัดการ/มีมาตรการอย่างไร ?

ดร.บุญเกียรติ เริ่มด้วยการคิดว่า “จะจัดการเรื่องนี้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ และถ้าต้องให้คนนี้ออกก็จะไม่เป็นการทำให้เขาเดือดร้อน” บางครั้งเวลาเราพบคนทุจริตแม้แต่ยังหาหลักฐานไม่ได้ก็ปล่อยให้ทำงานต่อไปไม่ได้ บางคนคิดแต่ว่าไม่มีหลักฐานทำอะไรเขาไม่ได้ ก็เท่ากับปล่อยให้เขาหลอมนวลทุจริตต่อไป

ส่วนวิธีจัดการนั้น ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่าหากไล่เขาออกโดยไม่มีหลักฐานเขาก็คงฟ้องกรมแรงงานว่าบริษัทไม่ยุติธรรมกับเขา บางคนจะใช้วิธียึดข้อหาซึ่งก็เป็นวิธีที่ไม่น่าปฏิบัติ ดร.บุญเกียรติ จึงใช้วิธีพูดกับคน ๆ นั้นว่า “คุณอยู่ที่นี้ต่อไปคุณไม่มีอนาคตแน่นอน” โดยไม่ต้องไปกล่าวหาเขาด้วยซ้ำว่าเขาผิดตรงไหน แคพูดให้เขาเห็นว่าเราอยู่ด้วยกันไม่ได้ก็พอแล้วให้เขาไปพิจารณาเอง แค่นี้ก็ทำให้จบเรื่องได้แล้ว

มีนักศึกษาถามขึ้นว่ามีหน่วยงานหนึ่งมีคนเขียนเบิก OT ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ทำ OT ซึ่งที่นั่นใคร ๆ เขาก็ทำกัน ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า หากมีหลักฐานก็สามารถจับผิดได้เลย ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความคิดของตัวเองด้วยว่าเราจะทำอย่างไร ถ้าเราไม่คิดจะทำอะไรก็ต้องปล่อยให้ไป แต่หากเมื่อไรเราคิดว่า

เราต้องทำ ต้องรักษาความถูกต้อง หากเราไม่ใช่หัวหน้าเราก็อาจเขียนบัตรสนทนาค้างให้หัวหน้าทราบก็ได้ ซึ่งก็นับว่าเราได้ทำหน้าที่ของเราแล้ว แต่หากเราเป็นหัวหน้างานเอง เราเองก็ต้องทำหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วน เรื่องแบบนี้มีทั้งในราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เยอะไปหมด จนบางแห่งกลายเป็นเรื่องปรกติ แต่ตัวเราต้องทำหน้าที่ให้ถูกต้องและไม่หวังมากเกินไปว่าทุกคนต้องทำตามที่เราบอก ดร.บุญเกียรติ เองก็มีเรื่องทีกลืนไม่เข้าคายไม่ออกเยอะแยะ

กรณีศึกษาที่ 6 บริษัทเดียวกันมีสินค้า 2 ตัวแข่งขันกันเอง ความคิดต้องเป็นอย่างไร ?

ดร.บุญเกียรติ กล่าวว่า ในเครือสหพัฒน์มีสินค้าแข่งขันกันเองเยอะมาก คนที่จบจากเมืองนอกก็มักจะทักว่า “ทำไมจึงมาแข่งกันเอง แข่งกันเองแบบนี้ก็เสียแรงเปล่า ๆ มาฆ่ากันเองทำไม” แต่สำหรับดร.บุญเกียรติ แล้วท่านคิดว่า ยิ่งแข่งยิ่งเก่ง ขณะที่เราแข่งขันกันเองอยู่นั้นเรายังสามารถรวมพลังแข่งกับคู่แข่งภายนอกได้ด้วย สมมติเรามี 3 แบรินด์ คู่แข่งภายนอกมี 1 แบรินด์ ก็เท่ากับเรามีพลังมากกว่า ร้านค้าก็จะสนใจเรามากกว่าเพราะเรามีทางเลือกให้เยอะกว่า โอกาสเป็นใหญ่ในตลาดก็มีมากกว่า ในขณะที่เราแข่งขันกันเองนี้เราทุกแบรินด์ก็ต้องมุ่งทำกำไรด้วย

กรณีศึกษาที่ 7 ทำไมธุรกิจควรจะทำจากเล็กไปหาใหญ่ ?

ดร.บุญเกียรติ แนะนำ อะไรก็ตามทีค่อย ๆ โต จะค่อย ๆ ได้เรียนรู้และหาประสบการณ์ อะไรก็ตามทีโตเร็วเกินไปมักจะอ่อนแอทั้งร่างกายและความคิด หากค่อยเป็นค่อยไปหาประสบการณ์ค่อย ๆ ฝึกฝนก็จะโตขึ้นมาอย่างแข็งแรง

สิ่งนี้ ดร.เทียม โชควัฒนา บิดาของ ดร.บุญเกียรติ ได้แนะนำไว้นานแล้ว “จากเล็กไปหาใหญ่” เพราะทุกอย่างควรทำแบบเป็นขั้นเป็นตอน Step by Step ทำเช่นนี้จึงจะมีโอกาสได้เรียนรู้จนเกิดความมั่นคง

คนที่ชอบทำอะไรใหญ่ ๆ เลยกินที่เพราะมีความโลภ ดร.เทียม ก็สอนไว้เสมอว่า “ทำธุรกิจอย่าโลภ” เพราะโลภจะทำให้เกิดจุดอ่อน ธุรกิจ ๆ หนึ่งไม่ใช่ว่าตัวเจ้าของรู้ละเอียดคนเดียวก็นพอ เพราะเวลาธุรกิจขยายตัวคนอื่น ๆ ในองค์กรก็ต้องมีประสบการณ์ต้องเรียนรู้ไปด้วย ดังนั้นธุรกิจที่ทำให้ใหญ่เลยกินที่ คนอื่น ๆ ที่ขาดประสบการณ์หากมีมาก ก็อาจทำให้ธุรกิจล่มได้ ไม่ใช่เราเก่งคนเดียวก็จะพอ ทุกอย่างจึงต้องเป็น Step by Step

กรณีศึกษาที่ 8 บริษัท Discount Store แห่งหนึ่งวันดีคืนดีก็มาตั้งบัญชีจ่ายเงินให้กับบริษัทฯ ไปคุยกับเขาเขาก็บอกให้ผู้บริหารของบริษัทมาคุยกับเขาก่อนแล้วจึงจะไม่ตั้งบัญชี

ดร.บุญเกียรติ จึงคิดจะเขียนจดหมายไปถึงเขา ระหว่างที่คิดจะเขียนอยู่นี้ บริษัท Discount Store แห่งนี้ก็มีจดหมายมาขอโทษว่าเขาได้ทำผิดไปแล้ว ต่อไปจะจ่ายเงินให้ตรงเวลาเหมือนเดิม ทั้งๆ ที่ยังไม่ได้อะไรเลยแต่คิดว่าจะคุยกับเขา เขาก็ขอโทษมาก่อนเลย

สิ่งนี้เป็นตัวอย่างของการคิดบวก คิดว่าจะจัดการได้ จะทำให้เขาจ่ายเงินตรงเวลาได้ แค่คิดพลังของจิตได้สำนึกก็ช่วยให้ปัญหาคลี่คลายไปได้แล้ว แต่ถ้าเราคิดลบกับตัวเอง เช่น บริษัทเขาใหญ่เขาคงไม่ยอมเรา คิดอย่างนี้พลังก็จะหายไปทันที

สำหรับการคิดบวกนี้ ดร.บุญเกียรติ เพิ่งไปร่วมงาน 60th Central ระหว่างที่ท่านดูนิทรรศการอยู่นั้นก็มีคน ๆ หนึ่งซึ่งเป็นเจ้าของเก้าอี้นวดเดินเข้ามาทักทายแล้วเล่าว่า ภรรยาของเขาเคยไปฟัง

ดร.บุญเกียรติ บรรยายมาเมื่อ 2 ปีที่แล้ว ซึ่งครั้งนั้น ดร.บุญเกียรติ แนะนำไว้เรื่องหนึ่งคือสมัยก่อนท่านสวมแว่นสายตาแล้ววันหนึ่งท่านก็ตั้งจิตว่าสายตาท่านจะดีขึ้น แล้วท่านก็ถอดแว่นสายตาและไม่ได้สวมแว่นสายตาอีกเลยจนถึงปัจจุบัน เมื่อภรรยาเขาจดมาแนะนำเขา เขาก็ได้ทำตามจนไม่ได้สวมแว่นสายตาแล้วเช่นกัน

นอกจากนี้ก็มีนายพลตำรวจเอกท่านหนึ่งมาเล่าให้ฟังว่า เขาลำบากจังเลย ต้องมีแว่นถึง 3 อัน ต้องถอดเข้าถอดออกยุ่งยากเหลือเกิน ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่าถ้าพูดอย่างนี้เมื่อไร ก็ต้องลำบากต่อไปเรื่อย ๆ และแนะนำให้คิดว่า ต่อไปนี้จะไม่ต้องสวมแว่นสายตา

หากเรามาลองคิดกันดูแบบ Zero Base Thinking ว่าทำไมตอนเด็ก ๆ เราจึงมองไกลมองใกล้ได้ แต่โตขึ้นสายตาก็กลับเปลี่ยนไป บางคนสายตาสั้น บางคนสายตายาว ? ประเด็นอยู่ที่กล้ามเนื้อตาของแต่ละคน เวลาเรามองใกล้มองไกล กล้ามเนื้อตาจะต้องมีการยืดและหดตัวเพื่อปรับ Focus ให้เราเห็นได้ชัด ตอนเด็ก ๆ กล้ามเนื้อส่วนนี้ยังใช้งานได้ดีก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่พออายุมากขึ้นกล้ามเนื้อตาเริ่มเสื่อมสภาพเห็นไม่ชัดก็ไปสวมแว่นสายตาชดเชย กล้ามเนื้อตาก็ยิ่งไม่ต้องทำอะไรเลย ไม่ได้ขยับหรือก็คือไม่ได้ออกกำลังกายเลย จึงทำให้ยิ่งเสื่อมมากขึ้นไปอีก ดร.บุญเกียรติ จึงถอดแว่นสายตาแล้วบอกตัวเองว่ามองเห็น ๆ เมื่อ 10 ปีที่แล้ว เมื่อกล้ามเนื้อตาได้ทำงานบ่อย ๆ ก็ทำให้การมองเห็นดีขึ้น เพราะกล้ามเนื้อตาแข็งแรงขึ้น ซึ่งพลตำรวจเอกท่านนี้ถึงกับเอ่ยว่า สิ่งนี้เป็นหลักคิด เป็นวิทยาศาสตร์ แต่เราสั่งจิตก็จะเกิดความมุ่งมั่นจนสามารถหาคำตอบอื่น ๆ มาประกอบให้สามารถบรรลุตามที่ตั้งใจไว้

กรณีศึกษาที่ 9 บริษัทหนึ่งผลิตสินค้าส่งให้กับบริษัทฝรั่ง โดนดิงบัญชีเช่นเดียวกัน ผู้บริหารของบริษัทคิดลบมีความกลัวเป็นที่ตั้ง คือกลัวว่าเขาจะไม่ส่งผลิตสินค้ากับเราถ้าเราไปบอกให้เขาจ่ายเงินตรงเวลา

ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่า คิดเช่นนี้ไม่ได้ ต้องคิดให้เขาจ่ายเงินตรงเวลาให้ได้ และให้คิดด้วยว่าเขาจะเป็นลูกค้าที่สั่งผลิตกับเราด้วยดีตลอดไปด้วย นอกจากนี้ ดร.บุญเกียรติ ยังได้แนะนำผู้บริหารของบริษัทไปถามเขา 2 คำถาม ซึ่งพอไปถามเขาแค่คำถามเดียวก็ทำให้เขายอมจ่ายเงินตรงเวลาแล้ว โดยอันดับแรกเราต้องดูว่าเขากลัวอะไร ในการเจรจาต่อรองเราต้องรู้ว่าคู่เจรจาของเราชอบอะไร กลัวอะไร ในกรณีนี้เราต้องรู้ว่าเขากลัวอะไร บริษัทฝรั่งมักจะกลัวเสียชื่อเสียง สำหรับผู้จัดการของบริษัทฝรั่งในเมืองไทยก็กลัวหัวหน้า ยิ่งเป็นฝรั่งยิ่งกลัวหัวหน้ามากกว่าคนไทยเสียอีก เหล่านี้เป็นเงื่อนไขที่เราจะนำเอามาแปลงเป็นคำพูด เป็นคำถาม คำถามทั้งสองที่ ดร.บุญเกียรติ แนะนำคือ

- การดิงบัญชีนี้ เป็นนโยบายของบริษัทแม่ของเขาหรือเปล่า ?
- เจ้านายของคุณรู้เรื่องนี้หรือไม่ ?

พอถามคำถามแรกก็จบเรื่อง เรียบร้อยทันที เพราะถึงแม้บริษัทแม่จะมีนโยบายดิงบัญชีจริงก็ไม่มีใครกล้าบอกว่าเป็นนโยบายของบริษัทแม่ เพราะเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ดังนั้นเมื่อถามคำถามแรกนี้ก็จะได้คำตอบว่า “ไม่ใช่ในนโยบายของบริษัทแม่” แน่นนอน ในครั้งนั้นเมื่อเขาฟังคำถามนี้เขาไม่ได้ตอบอะไร แต่ก็กลับมาจ่ายเงินตรงเวลาทันที เพราะถ้าปล่อยให้เขาเช่นนี้หลุดออกไปถึงสื่อฯ บริษัทเขาก็คงเสียชื่อแน่ ๆ เพราะการดิงบัญชีไม่ว่ามากหรือน้อยก็ไม่ถูกหลักของการทำธุรกิจทั้งนั้น

กรณีศึกษาที่ 10 เป็นกรณีศึกษาที่คล้ายกับกรณีศึกษาที่ 9 คือบริษัทไปตกลงกับ Discount Store ว่าถ้าสามารถทำยอดขายได้ 100 ล้านบาท เราจะให้เขาเพิ่มอีก 1% แต่เขาดูแล้วปีนี้น่าจะทำได้ไม่ถึงแต่เขาก็ยังจะเอา 1% อยู่ดี ซึ่งไม่เป็นไปตามกติกาที่ตกลงกันไว้ แถมยังขู่อีกว่าถ้าไม่ได้ตามนี้ปีหน้าจะไม่ซื้อของเรา เราควรจัดการอย่างไร ?

ดร.บุญเกียรติ ใช้วิธี ขอบ MD เพื่อทบทวนเรื่องนี้ เมื่อได้พบก็จะไปถามเขาว่า นี่เป็นนโยบายของเขาหรือเปล่า ?

ในกรณีแบบนี้เราอาจจะเจออุปสรรคอีกหลาย ๆ อย่าง เช่น ตอนขอนัดพบ MD คนที่เราติดต่ออยู่กับบอกว่าไม่ต้องคุยกับ MD คุยกับเขาก็ได้ ถ้าเขาตอบเช่นนี้เราก็นัด MD เองก็ได้ และหาก MD ไม่ยอมรับนัด เราจะหาทุกวิถีทาง เช่นอาจไปดักทางออก ไปดักที่สนามกอล์ฟ ฯลฯ ที่จะทำให้เจอ MD ให้ได้เพื่อเราจะได้พูดในสิ่งที่เราตั้งใจไว้ แต่ถ้าพูดแล้วเขาก็ไม่ฟังต่อไปก็คงต้องไปแจ้งสื่อฯ เพราะบริษัทฝรั่งเหล่านี้กลัวการเป็นข่าว ตัวเราเองต้องคิดบวกและมีความมุ่งมั่นจึงจะทำได้

สำหรับในเรื่องการเจรจาต่อรองนี้ เราจะต้องคิดเสมอว่าเราทำเพื่อให้ได้ในสิ่งที่เราสมควรจะต้องได้เท่านั้น โดยไม่คิดจะเอาเปรียบใคร

กรณีศึกษาที่ 11 ห้างสรรพสินค้าใหญ่แห่งหนึ่ง ดึงบัญชีบริษัทฯ แถมยังอ้างอีกว่า ดร.บุญเกียรติ อนุญาตให้ดึงบัญชี และกอบปรักตอนนั้นห้างฯ แห่งนี้กำลังพัฒนา Real Estate กำลังสร้างอาคารอยู่

บริษัทใหญ่ ๆ ทุกบริษัทมักจะกลัวชื่อเสียง ดร.บุญเกียรติ จึงแนะนำพนักงานเก็บเงินไปพูดว่า "สงสัยว่าบริษัทเขาขาดเงิน เพราะเขาสร้างตึกอยู่ เลยมาดึงบัญชีเรา" ให้ไปพูดแฉ ๆ ที่เก็บบัญชีที่ห้าง พูดแค่นี้ก็เรียบร้อย เพราะห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เช่นนี้จะต้องไปกู้เงินธนาคารมา ธนาคารก็จะคอยจ้องว่าห้างนั้นขาดเงินหรือเปล่า ขาดทุนหรือเปล่า ถ้าขาดเงินหรือขาดทุนธนาคารก็จะรีบแห่มาทันทีซึ่ง ดร.บุญเกียรติ เข้าใจในจุดนี้ดี เรื่องจึงจบได้อย่างรวดเร็ว

กรณีที่กำลังมาข้างต้นจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ หรือบริษัทต่างชาติ ที่คำนึงถึงชื่อเสียงเป็นหลัก แต่ถ้าเป็นบริษัทเล็ก ๆ เขาเบียดคนอื่นเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตัวเอง จะใช้วิธีข้างต้นไม่ได้ ต้องเปลี่ยนวิธีการเล่นเกม ดังตัวอย่างในกรณีศึกษาต่อไปนี้

กรณีศึกษาที่ 12 บริษัทรถเช่าในเครือสหพัฒน์แห่งหนึ่ง มีลูกค้ามาขอเช่ารถเป็นสลิปคัน โดยปกติทางเราก็จะส่งคนไปดูความน่าเชื่อถือของลูกค้าก่อน ซึ่งกรณีนี้ก็ส่งคนไปพบว่าบริษัทนี้ก็มี Office โลง ๆ มีพนักงานทำงานอยู่จำนวนหนึ่ง ผู้ที่ไปประเมินนี้จบมหาบัณฑิตจากต่างประเทศ จึงดูแต่ข้อมูล มี Office มีคน ก็ตกลงให้เขาเช่ารถ โดยไม่ได้ดูเบื้องหลังว่าบริษัทนี้เขาจัดฉากมา

พอเช่ารถไปได้เงินค่าเช่าก็ไม่จ่าย รถที่เขาไปก็ไม่คืน ถ้าเราจะเอารถคืนต้องจ่ายเงินให้เขา 100,000 บาทต่อคัน ซึ่งคน ๆ นี้ก็ได้ไปโกงบริษัทรถเช่ามาแล้วไม่รู้กี่แห่งแล้วทำพฤติกรรมเช่นนี้เหมือนกันหมด เอารถส่งออกไปประเทศลาวหมด

กรณีเช่นนี้ ดร.บุญเกียรติ จึงให้จ่ายเงินเพื่อเอารถคืนมาก่อนดีกว่าไม่ได้รถยนต์คืนมาเลย เพราะดูแล้วเขาต้องมีตำรวจหนุนหลัง เพราะเวลาไปแจ้งความตำรวจก็จะรับแจ้งแต่ก็เฉย จนกระทั่งมีคนไปเจาะถูกที่เจอกับตำรวจที่ไม่ได้อยู่ในเส้นสายนี้ แต่รถส่วนใหญ่ก็ขายไปหมดแล้ว คนแบบนี้จะพยายามโกงรถให้มากที่สุด วิธีจัดการจึงต้องจัดการต่างกับบริษัทใหญ่ ๆ ที่ได้กล่าวมา