

บันทึกการบรรยาย ดร. บุญเกียรติ โชควัฒนา
วิชา 806510 หลักการคิดและการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ หลักการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวร
ครั้งที่ 3 วันอาทิตย์ที่ 26 ตุลาคม 2551 เวลา 9.00 – 16.00 น.

การคิด เป็นสิ่งที่สำคัญมาก แต่ปัจจุบันคนมักจะแค่นี้ ไม่ได้ฝึกคิด ดร.บุญเกียรติ จึงอยากฝึกให้นิสิตฝึกคิดให้มาก ๆ

การคิดบวก เป็นการปลุกจิตให้เรามีพลัง การคิดบวกนี้ไม่ใช่เราเห็นอะไรก็ต้องคิดว่าดีไปหมด อะไรที่ไม่ดีเราก็รับรู้ได้ว่าไม่ดี แต่รับรู้แล้วอย่าไปย่ำคิดซ้ำ ๆ ในสิ่งที่ไม่ดี เช่น คน ๆ นี้เป็นคนเห็นแก่ตัว รับรู้แล้วก็ไม่ต้องไปย่ำ และไม่ใช่ยอมรับว่าเขาเป็นคนเห็นแก่ตัว แคร์รู้ว่าเขาเป็นคนเห็นแก่ตัว นิสัยไม่ดี แคร์รับรู้แต่อย่าคิดบ่อย ๆ มิเช่นนั้นเราจะรับเข้าไปในจิตใต้สำนึกของเรา ต่อไปนี้เราเพียงแต่บอกวานิสัยของเขาจะไม่มากกระทบกับเรา เขาไม่มาโกงเรา เขาไม่มาหลอกเรา นี่คือการคิดบวกกับตัวเอง สำหรับการคิดบวกกับคน ๆ นี้ เราก็เพียงคิดว่าต่อไปนี้จะเลิกโกหก เลิกนิสัยที่ไม่ดี ต่อไปนี้จะนินัยค่อย ๆ ดีขึ้น ๆ นี่คือการคิดบวกกับเขา

คำถามต่าง ๆ จากนิสิต

● **ถ้าเราคิดบวกกับเขา แต่เขาไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตัวเองเราจะคิดอย่างไร ?**

เราก็ต้องคิดบวกต่อไป ถ้าเราเข้าใจเรื่องจิตใต้สำนึก เราจะรู้ว่าการคิดบวกเป็นเรื่องของพลังจิต พลังจิตตั้งมั่นก็จะเปลี่ยนแปลงเองโดยธรรมชาติ การที่เขาไม่เปลี่ยนแปลงสักที ยังเป็นอยู่อย่างนั้นเพราะเขาไม่ได้ใช้จิตใต้สำนึก เขาใช้หลักการเหตุผล ใช้ข้อเท็จจริง ฉะนั้นเราแค่คิดบวก คิดว่าเขาจะดีขึ้น ๆ ใช้ความคิดของเราเอง จิตใต้สำนึกของเราซึ่งมีแรงเหนี่ยวมา จะทำให้เขาดีขึ้น แต่พูดแล้วจะให้เห็นผลในทันทีคงไม่ได้ แต่หากคอยสังเกต จะพบว่าจิตของเราจะค่อย ๆ ดี จิตของเขาให้ดีขึ้น ๆ เพราะความหวังดีของเรา ความหวังดีเป็นการคิดบวก หวังดีต่อชาติ หวังดีต่อตนเอง หวังดีต่อคนอื่น เป็นการคิดบวกทั้งสิ้น

● **ถ้าเราพูดไปแล้วเขาไม่ฟัง ควรจะทำอย่างไร ?**

เราก็คิดบวก โดยเราไม่ต้องไปพูด ไม่ต้องบอกเขา แคร์เราคิดดีกับเขา แล้วเราจะเห็นว่าเขาดีขึ้น ๆ คิดบวกเป็นการใช้ความคิด เป็นการปลุกจิต จิตใต้สำนึกเรา เป็นลูกน้องของจิตสำนึก แคร์จิตสำนึกเราคิดบ่อย ๆ อยากรู้จิตใต้สำนึกก็จะบันทึกไปตามนั้น

เราจะให้จิตใต้สำนึกจะรับรู้อะไร เราต้องย้ำบ่อย ๆ เพราะเราแต่ละคนอาจจะมึนตะกอนลบ ๆ ค้างอยู่ในจิตใต้สำนึกของเราเยอะไปหมด สมมติเราเห็นคนนี่เขาเป็นคนไม่ดี ก็จะเป็นตะกอนติดอยู่ในจิตใต้สำนึก ฉะนั้นบอกว่าเขาจะดีขึ้น ๆ คิดบ่อย ๆ พูดกับตัวเองเป็นหลาย ๆ รอบครั้ง เพื่อเราจะล้างตะกอนคิดลบออกไปได้ สำหรับเด็กจะมีตะกอนอยู่น้อย เพราะผ่านประสบการณ์ที่ลบ ๆ นาน้อย แต่ผู้ใหญ่ประสบการณ์ลบ ๆ อยู่เยอะ

อย่างตอนนี้ประเทศไทยเรามีแต่ปัญหา จิตของเราก็คิดลบต่อประเทศไทยของเรา ฉะนั้นถ้าเราไม่บอกว่าประเทศไทยของเราดี ดีกว่าประเทศอื่นตั้งเยอะ ก็จะทำให้เราคิดลบ ๆ กับประเทศไทยของเรา ไปชื่นชมประเทศนั้นประเทศนี้ ทั้งที่ประเทศไทยมีเรื่องดี ๆ เยอะแยะ แต่ไม่คิดมัวคิดแต่เรื่องร้าย ๆ

● **การคิดบวกเป็นเรื่องของเหตุผลหรือไม่ ?**

การคิดบวกไม่ได้เป็นเรื่องของเหตุผลและผล ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง การคิดบวก เป็นการคิดเพื่อการปลุกจิต ถ้าเราไม่เข้าใจในจุดนี้ หรือแยกไม่ออก เราก็จะไม่เข้าใจเรื่องจิตใต้สำนึก

● **การคิดบวกถ้าเราคิดไปเรื่อย ๆ โอกาสจะเป็นไปตามนั้นมีสูงใช่หรือไม่ ?**

คิดบวกทำให้เกิด **ความมุ่งมั่น** เหมือนเวลาเราเป็นคนยากจน เราคิดที่จะหาเงิน 5,000 บาท ก็คิดว่าชาตินี้เราคงจะไม่มีทาง จะมีเงิน 7 – 8 ล้าน เป็นไปไม่ได้ คงไม่มีใครกล้าคิด เพราะคิดว่าไม่น่าจะเป็นไปได้ แต่คนที่จะมีเงินเป็นพันล้านต้องไม่คิดเหตุและผล จะมีเงินพันล้านต้องคิดบวกว่ามีได้ โดยต้องคิดบวกให้มากพอ แล้วจะกลายเป็นความมุ่งมั่น อย่าคิดครั้งเดียว ต้องคิดซ้ำ ๆ เพราะการที่คิดซ้ำ ๆ จะทำให้จิตใจสำนึกรับรู้เข้าไปว่าเราอยากมีเงินพันล้าน แต่ถ้าคิดแล้วเกิดความไม่มั่นใจ ก็ให้เราคิดร้อยล้านก่อน ไม่ใช่คิดแค่ 5,000 บาท แต่ถ้ามาดูตามเหตุตามผลแล้ว มักจะไม่กล้าคิด เพราะเป็นไปไม่ได้ นับไปอีกกี่ปี ๆ ก็ไม่มีทางได้ร้อยล้าน คิดอย่างนี้เป็นการคิดลบ โดยคิดตามข้อเท็จจริง คิดตามเหตุผล ส่วนคนที่คิดบวกเป็น เขาจะคิดว่าเขาจะมีร้อยล้าน ๆ คิดบ่อย ๆ

นอกจากเรื่องเงินแล้วหากเราคิดเรื่องอื่น ๆ เราก็ใช้การคิดบวกได้เช่นกัน เพียงเราต้องเข้าใจความไม่มีเหตุและผลเวลาเราจะคิดบวก และเมื่อคิดบวกแล้ว เราก็จะพบสิ่งที่ดี ๆ เกิดขึ้นมา บางคนก็คิดบวกเป็นตั้งแต่เด็ก ๆ ซึ่งบางคนก็ไม่ได้เรียกว่าคิดบวก โดยเรียกว่าความใฝ่ฝัน ความมุ่งมั่น

คุณเจริญ ศิริวัฒนภักดี ตอนหนุ่ม ๆ ก็ขายหอยทอด ตอนนั้นเขาต้องเคยคิดว่าตัวเองอยากจะรวย ๆ คนขายหอยทอดหากคิดเป็นเหตุเป็นผล ขายหอยทอดอีกร้อยปีจะได้เงินเป็นร้อยล้าน พันล้านคงเป็นไปไม่ได้สำหรับเราเอง หากอยากจะมีเงินร้อยล้านเมื่ออายุ 50 ปี เราก็ต้องคิดว่าเราจะได้เงินนี้มาอย่างสุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ต้องยอมเข้าใจว่าคิดบวกไม่มีเหตุผล

● **คุณทักษิณทำอะไรก็รวยไปหมด ในขณะที่มีนักวิชาการหรือผู้ทรงความรู้ ทำไมประกอบธุรกิจเหมือนกันแต่ก็ไม่รวย ?**

เพราะคุณทักษิณบอกตัวเองว่าจะรวย แต่ลืมบอกว่าสุจริตและไม่เบียดเบียนผู้อื่น คุณทักษิณมุ่งมั่นจะรวย มีเงินเป็นพัน ๆ หมื่น ๆ ล้าน แต่นักวิชาการแค่ได้เป็น Doctor ก็ดีใจแล้ว จุดมุ่งหมายของเขาคือได้ Doctor ได้ Nobel Prize เขามุ่งไปคนละทาง ฉะนั้นจึงได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน สำหรับคนที่คิดบวกว่าจุดหมายปลายทางจะเป็น Doctor ต้องคิดบวกว่าตัวเองว่าเขาเป็น Doctor ได้

คนส่วนมากที่คิดว่าเป็น Doctor ได้ ก็ได้เป็น Doctor บางคนอาจจะคิดว่าเป็นนายก ก็เป็นนายกได้อย่างท่านชวลิต ยงใจยุทธ แต่ก่อนเป็น ผบ.ทบ. สั่งจิตบอกรักเป็นนายก คนส่วนมากเล่นการเมืองเพื่ออะไร ก็เพื่อเป็นนายก เพื่อเป็นเกียรติประวัติของตัวเอง แต่ท่านชวลิต อยากเป็นนายกแต่ไม่ได้ตั้งว่าเป็นนายกนานหรือไม่นานแค่ขอให้ได้เป็นก็แล้วกัน จึงเป็นนายกได้ไม่นาน แต่ถ้าท่านตั้งมั่นว่าจะเป็นายก และเป็นนายกที่ดี ทำให้ประเทศชาติเจริญ คิดบวกแบบนี้ก็จะเป็นนายกที่ดี เป็นที่รักของประชาชน ทำให้ประเทศชาติเจริญได้ เป็นการคิดบวกอย่างครบถ้วน อย่างคุณเจริญ เขาคิดบวกแค่รวย แต่เขาไม่ได้คิดว่าจะเบียดเบียนหรือเป็นอบายมุขหรือไม่ จะรวยอย่างเดียว บางคนพอเขาเริ่มรวยขึ้นถึงจุดหนึ่ง เขาก็จะคิดเพิ่มขึ้นไปอีกก็ได้

● **ตอนเด็ก ๆ เราคิดว่าอยากเป็นอะไร เช่น อยากเป็นโปรแกรมเมอร์ การคิดเช่นนี้เป็นเรื่องการคิดบวกหรือไม่ ?**

เป็นการคิดบวก การอยากเป็นอะไร เช่น การกำหนดจิตว่าอยากเป็นโปรแกรมเมอร์ ต้องคิดให้บ่อย ๆ แล้วก็จะได้เป็นโปรแกรมเมอร์จริง ๆ แต่ถ้าเราเป็นพ่อแม่ เราต้องไม่พูดกับลูกว่าโปรแกรมเมอร์จะรวยหรือหรือไปตั้งคำถามลบ ๆ กับเขา เราต้องบอกว่าเป็นโปรแกรมเมอร์แล้วอยากได้อะไรอีกไหมจากการเป็นโปรแกรมเมอร์ คิดอะไรอีกไหมที่ต่างไปจากนั้น เหมือนที่ ดร.บุญเกียรติ เคยถามว่าสำเร็จมหาบัณฑิตแล้ว มีอะไรมากกว่านี้อีกไหม บางคนไม่ได้คิด ไม่เคยคิด ไม่เคยฝัน ฉะนั้นถ้าลูกเราฝันอยากจบมหาบัณฑิตเป็นความฝันสูงส่งของเขา และเขาไม่คิดเรื่องอื่นหลังจากจบ พ่อแม่จึงต้องกระตุ้นให้เขาคิดต่อด้วย โดยตั้งคำถามแล้วให้เขาคิดว่าจบมหาบัณฑิตแล้วจะทำอะไรต่อ อย่าไปบอกว่าลูกต้องเป็นโน้นเป็นนี่ ไม่มีใครชอบ

ถูกบังคับ พฤติกรรมของจิตจะเป็นอย่างไร ตอนเป็นเด็กก็โดนบังคับ โดขึ้นพ่อแม่ยังจะบังคับอีกหรือ ลูกจะต่อต้าน ฉะนั้นสิ่งที่สำคัญก็คือ ถามเขา

ถ้าเราอยากให้ลูกเป็นคนรวย เราควรจะยกตัวอย่างให้เขาฟัง โดยยกตัวอย่างคนรวยที่ดี มีคุณธรรม แล้วอธิบายให้ลูกฟัง แต่อย่าไปชี้หน้าว่าลูกต้องรวยเหมือนกับคน ๆ นี้ เพียงแค่เล่าเรื่องคนรวยที่ดี ๆ ให้เขาฟังบ่อย ๆ เล่าเรื่องคนรวยที่ดีคนที่หนึ่ง คนรวยที่ดีคนที่สอง คนรวยที่ดีคนที่สาม เราต้องพูดกับเขาบ่อย ๆ แล้ววันดีคืนดีเขามายกว่าเขาอยากรวยแล้วก็ดีด้วย เด็กตั้งแต่ 6 - 7 ปี เราก็เริ่มพูดปลุกฝังอย่างนี้ได้เลย แล้วแอบสังเกตเขา ดูว่าเขาเริ่มทำอะไรดี ๆ บ้าง

ดร.บุญเกียรติ เองมีคาถาที่อยากจะแนะนำให้กับพ่อแม่ที่มีลูก แต่ไม่ต้องไปบอกกับลูก ให้พ่อแม่คิดเองก็พอ คาถานั้นคือ "ดี เก่ง รวย สุขจริต สุขภาพดี" แค่นี้เราก็คิดกับจิตของเราเองว่าให้ลูก ดี เก่ง รวย สุขจริต สุขภาพดี พูดบ่อย ๆ กับจิตของเรา หรือเราจะสั่งจิตของเราลงไปก็ลูกก็ได้ สั่งให้เข้าไปในจิตใต้สำนึกของเราทุกวัน การที่เราคิดให้ลูกในแง่ที่ดี จิตใต้สำนึกจะส่งพลังไปที่ลูกของเราด้วย

นิสิตเสนอความเห็น ถ้าเราไม่คิดบวก มันคงเป็นไปได้เลย อย่างเราอยากรวย ถ้าเราไม่คิดบวก หรือเราไม่คิดเลยมันก็คงเป็นไปได้

ดร.บุญเกียรติ แนะนำต่อว่า เมื่อเราคิดเราถึงจะทำ คือถ้าเราอยากรวยเราต้องคิดเยอะ ๆ คิดบ่อย ๆ ถ้าเรายังขี้เกียจอยู่ แสดงว่าเรายังคิดน้อยไป แต่เมื่อเราคิดบ่อยจนถึงจุด ๆ หนึ่ง เราก็จะไม่มีข้อโต้แย้งอื่น ๆ เหลืออยู่ในใจอีก ข้อโต้แย้งก็อย่างเช่น มันเป็นไปได้ มันยาก ค่าเหล่านี้ต้องอย่าให้เหลืออยู่อีก

คนที่คิดว่า คิดบวกนั้นดี แล้วมีสร้อยต่อท้ายว่า แต่มันยาก หรือมันเป็นไปได้ คิดแค่นี้ก็จบแล้ว ฉะนั้นเวลาคิดบวกต้องไม่มีข้อแม้ เราต้องคิดว่าเราทำได้ ๆ เราจะรวย ๆ ขึ้น บ่อย ๆ คิดแล้ววิธีการต่าง ๆ จะค่อย ๆ ตามมา

การคิดบวก ก็คือการกระทำ การกระทำจะตามมาทีหลัง เราจึงต้องตอกย้ำให้เข้าใจในเรื่องจิตใต้สำนึก ต้องเข้าใจว่าการคิดบวกมีผลต่อจิตใต้สำนึกอย่างไร จิตใต้สำนึกมีพลังมากมายทั้งพลังเหนียวหนา พลังผลึก ออก แต่เราต้องไม่ติดอยู่กับข้อมูล สมมุติเราขับรถ เราก็บอกว่าเราขับรถแล้วจะปลอดภัย เราจะปลอดภัย คนรอบ ๆ ข้างก็จะปลอดภัย พูดบ่อย ๆ ทุกคนก็จะปลอดภัย แต่ขอให้เราคิดแค่นี้ ไม่ต้องไปคิดลบกลัวว่ารถคันอื่นจะมาชนเรา

ดร.บุญเกียรติ คิดบวกแบบนี้เป็นประจำ เมื่อวันก่อนที่จะมาที่นี่ ขับรถเด็กตัดหน้ารถระยะประชิดชิด เบรกอยู่ นึกว่าเสร็จแน่แล้วได้ชนเด็กสะ เรียกว่าแค่เสี้ยววินาทีเลย เบรกทัน แต่เนื่องจากเราคิดตลอดเวลาว่า เราต้องปลอดภัย คนรอบข้างเราก็ปลอดภัย เหตุการณ์แบบนี้ ดร.บุญเกียรติ จะเล่าเพียงครั้งเดียว ไม่เล่าซ้ำอีก เพราะหากเล่าซ้ำอีกอาจจะเกิดเหตุการณ์ซ้ำขึ้นได้

เวลาเราใช้คำว่า "ปลอดภัย" นี้ จะดีกว่าคำว่า "ไม่เป็นอันตราย" เพราะมีคำว่า "ไม่" ในการคิดหากหลีกเลี่ยงคำว่า "ไม่" ได้จะยิ่งเป็นการดี แต่ถ้าไม่มีคำอื่นจริง ๆ อย่างคำว่า "ไม่กลัว" ที่หาคำอื่นแทนไม่ได้ จะใช้คำว่า "กล้า" บางครั้งก็ไม่ได้ เช่น "ไม่กลัวผี" จะใช้คำว่า "กล้าผี" ก็ไม่ได้ ฉะนั้นจึงยังต้องใช้คำว่า "ไม่" นำหน้าเป็น "ไม่กลัว"

- **อย่างคนกลัวผี เราจะบอกตัวเองว่า ผีไม่มีหรือไม่ได้หรือไม่ ?**

คิดอย่างนี้ก็เป็นความคิดบวก คิดว่า ไม่มี ๆ ก็ได้

- **ปัจจัยใดที่ทำให้เราคิดบวกน้อยลง ?**

ปัจจัยนั้นก็คือ ข้อมูลข่าวสารที่เราฟังทุก ๆ วัน ข้อมูลข่าวสารปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่ดี เป็นเรื่องในเชิงลบ เรายังฟังก็ยิ่งคิดบวกน้อยลง

- **ถ้าเราเป็นคนดี อยู่ท่ามกลางคนเลวเราควรจะทำอย่างไร ?**

เวลามีวิกฤติการณ์ เป็นการพิสูจน์ว่าเราคิดบวกได้หรือไม่ เวลาเราอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นลบ แล้วเราคิดลบตาม หรือเมื่อใดที่มีคนคิดร้าย แล้วเราคิดร้ายตาม แปลว่าเรายังไม่เข้าใจการคิดบวก การคิดบวกไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง ไม่ใช่เรื่องของข้อมูล แต่เป็นการปลุกจิตใต้สำนึกที่มีพลังมหาศาล ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเรา เกิดประโยชน์ต่อคนอื่น แต่ก่อนอื่นต้องเชื่อก่อนว่าจิตใต้สำนึกเรามีพลัง จิตใต้สำนึกจะมีพลังก็ต่อเมื่อเราเชื่อ มีพลังเหนียวแน่น และพลังอื่น ๆ มากมาย ซึ่งมีผลต่อตัวเรามาก มีความจำกัดเลิศ ดีกว่าคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เสียอีก จำได้ตั้งแต่ชาติแรกที่เราเกิดมาด้วยซ้ำ

- **การคิดบวกมีผลเสียบ้างหรือไม่ ?**

การคิดบวกไม่มีผลเสีย มีแต่ผลดีต่อตัวเราเอง คนรอบข้าง และสังคมประเทศชาติ

- **การที่เราคิดว่าเราเก่ง คนรอบข้างจะไม่ชอบเราหรือไม่ ?**

เวลาเราคิดว่าเราเก่ง ให้เราคิดอยู่ในใจของเราเอง ซึ่งก็คงไม่มีปัญหาอะไร

นิสิตเสริมว่า เวลาเราเก่งทำให้เรามีความมั่นใจ คนรอบข้างอาจจะไม่ชอบ

บางคนอาจเข้าใจว่าความมั่นใจ คือการเอาแต่ใจของคน แต่คนที่มั่นใจจริง ๆ จะไม่เอาแต่ใจตัวเอง คนที่คิดบวกจริง ๆ คิดว่าตัวเองเก่ง มีความสามารถ คนรอบข้างจะไม่ต่อต้าน เพราะคนที่เขาเก่งเขาจะไม่ไปสั่งคนโนนสั่งคนนี้ ให้ทำโนนทำนี่ คนที่เก่งคือคนที่เก่งคน ไม่ใช่เก่งแล้วไปทำให้คนอื่นเขาหมั่นไส้

คำว่าเก่งนี้ จะเก่งคนก็ได้ จะเก่งงานก็ได้ จะเก่งเรียนก็ได้ และคนที่เก่งจริง ๆ เขาจะไม่แสดงอาการว่าตัวเองเก่งด้วยซ้ำ

- **สัญชาตญาณกับจิตใต้สำนึกเหมือนกันหรือไม่ ?**

สัญชาตญาณมีส่วนที่เกี่ยวกับจิตใต้สำนึก จริง ๆ จิตใต้สำนึกเก็บหมดครบ สัญชาตญาณ เหตุการณ์ต่าง ๆ เก็บไว้ทั้งหมดเลย ถ้าเราเคยเป็นสัตว์ชนิดใดมาก่อน จิตใต้สำนึกก็จะเก็บสัญชาตญาณของสัตว์ชนิดนั้นไว้ และจะแสดงในบางครั้งเหมือนสัตว์ชนิดนั้น

- **หนังสือ "อัจฉริยะสร้างได้" ที่เขียนโดย วณิชชา เรซ มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบสมอง แนะนำว่าคนเราจะบันทึกจากสิ่งที่เราเห็น หรือสิ่งที่เห็นภาพได้ดีกว่าอย่างอื่น**

จิตของคนเราจะบันทึกภาพได้ดีกว่าบันทึกเสียง แต่ที่ ดร.บุญเกียรติ มาบรรยายโดยไม่มี Power Point เลย มีแต่เสียงก็เพื่อฝึกให้นิสิตฟังเสียง เพื่อเกิดความเข้าใจ แต่ถ้าจำได้ก็จะเก่งไปอีกชั้นหนึ่ง แต่คุณวณิชชาที่ทำอย่างนี้ได้เขาต้องคิดบวกกับตัวเองก่อน อย่าง ดร.บุญเกียรติ ถ้าคิดลบก็คงมาแนะนำนิสิตไม่ได้ นิสิตคงจะไม่ฟัง ซึ่งในสมัยก่อนท่านก็เป็นอย่างนั้นจริง ๆ สอนใครไม่ได้ 7-8 ปีมานี้ท่านเข้าใจเรื่องคิดบวกมาก ก็เลยเกิดการพิจารณาว่า ที่เข้าใจที่รู้นี้น่าจะเป็นประโยชน์กับคนอื่น คิดบวกเช่นนี้จึงสามารถที่จะมาแนะนำคนอื่นได้

ในเรื่องการคิดที่เป็นภาพนี้ ผู้หญิงน่าจะคิดเป็นภาพได้ดีกว่าผู้ชาย โดยทั่วไปผู้ชายจะคิดเป็นตัวเลขมากกว่า ผู้หญิงชอบสีสรรที่สวยงาม ชอบผ้าสวย ๆ เสื้อสวย ๆ เพราะผู้หญิงใช้สมองซีกขวามากกว่า ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ชายที่ใช้สมองซีกซ้ายมากกว่า แต่สิ่งที่ทำให้ผู้หญิงบางคนคิดไม่เห็นเป็นภาพก็เพราะการคิดลบกลัว ไม่กล้าคิด ผู้ชายกล้าคิดกว่าผู้หญิง แต่โดยพื้นฐานของเพศและพฤติกรรม ผู้หญิงจะคิดเป็นภาพมากกว่าผู้ชาย

- **จิตใต้สำนึกเกี่ยวกับกระบวนการคิดที่เห็นภาพและตัวเลขหรือไม่ ?**

การคิดบวก ไม่เกี่ยวข้องกับการคิดเป็นภาพ

อาการอย่างหนึ่งของคนที่จมมหาบัณฑิตคือ เวลาฟังอะไรก็ตาม จะเอาสิ่งที่ตัวเองอ่านมา ฟังมา นำมาเสียบ นำมาเปรียบเทียบ ก็เลยงงกันไปใหญ่ ดร.บุญเกียรติ จึงแนะนำไว้ตั้งแต่ครั้งแรกว่า เวลาฟังใครพูดอะไรก็ตาม ต้องยกในสิ่งที่ตัวเองรู้อีกก่อน เอามาวางไว้ข้าง ๆ อย่าเอามาปน เอามาปนเมื่อไหร่จะงงไปหมด ขอบนี้กว่าเข้าใจ แต่จริง ๆ ไม่เข้าใจ เข้าใจไปคนละเรื่อง

มหาบัณฑิตจะรู้สึกว่าคุณมีความรู้มาก ใครมาพูดอะไรก็บอกว่ารู้แล้ว แต่จริง ๆ ไม่ได้รู้เลย นอกจากนั้นมหาบัณฑิตมักจะเน้นแต่ข้อมูลอีกด้วย

- **การคิดบวกต้องมีวินัยในการคิดหรือไม่ ?**

การคิดบวกไม่ได้เกี่ยวกับวินัย แต่เราต้องทำความเข้าใจในเรื่องของวินัยให้มาก วินัยในการเรียนรู้ ในการฟังคน ในการเรียนรู้ในห้องเรียน วินัยในการคิด

วินัยในการคิดคือ เวลาคิดต้องคิดตามขั้นตอน เช่น จากตรงนี้ก่อนแล้วค่อยตรงนั้น คนที่ไม่มีวินัยจะคิดรวมมิตรทั้งหมด คิดปนเปกันทั้งหมด เดี่ยวคิดตรงนี้ เดี่ยวคิดตรงนั้น

- **การคิดบวกต้องตั้งเรื่องก่อนหรือไม่ คือถ้าพูดแบบนี้คิดลบ ถ้าพูดแบบนี้คิดบวก ทั้งที่ความหมายสองตัวนี้เหมือนกัน อย่างเช่น อย่าเจ็บ อย่าจน หรือ ขอให้สุขภาพดี ๆ เจริญรุ่งเรือง**
ที่ยกตัวอย่างมาอันแรกก็ไม่ได้คิดลบ อย่าเจ็บ อย่าจน ไม่ได้เป็นการคิดลบ แต่ถ้ามีสองคำนี้ควรจะเลือกคิดแบบไหน ควรคิดแบบหลังดีกว่า เราจะเจริญ เราจะแข็งแรง

- **อย่างพูดว่าฉันจะต้องสอบได้ ฉันจะไม่สอบตก อันไหนจะดีกว่า ?**

คำว่าไม่สอบตก ก็ไม่ได้เป็นลบ แต่หากเลือกที่จะพูดว่าจะต้องสอบได้ จะมีพลังมากกว่า

- **ถ้าบอกว่า ฉันต้องได้ A จะไม่ทำให้เราเครียดหรือไม่ ?**

ถ้าเครียดเกินไปเราก็ลดลงมาหน่อยก็ได้ การคิดจะได้ A เป็นการคิดบวก แต่ถ้าเครียดไปก็ลดลงมาได้ การคิดบวกนี้ ลดทอนได้ อย่างตั้งเป้าไว้พันล้านแล้วเครียดไป ตั้งร้อยล้านก็พอ ร้อยล้านยังเครียด สิบล้านก็ได้ แต่อย่าตั้งให้ต่ำกว่าที่เราได้อยู่ สมมุติตอนนี้เรามีอยู่สองร้อยยี่สิบล้าน แล้วคิดว่าในอนาคตจะเหลือสิบล้าน ตั้งลดลงอย่างนี้เป็นความคิดลบ แต่ถ้าเรามีอยู่หนึ่งล้าน แล้วเราคิดว่าจะมีสิบล้าน แล้วเรารู้สึกไม่เครียด ก็ให้เราคิดตั้งเป้าที่สิบล้าน

- **การคิดบวกกับการมองโลกในแง่ดี คล้ายกันหรือไม่ ?**

การคิดบวกกับการมองโลกในแง่ดีนี้คล้ายกัน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การคิดบวกบ่อย ๆ จะทำให้เรามีความมั่นใจมากขึ้น แต่บางคนกลับคิดว่ามั่นใจมาก ๆ จะไม่ดี จะโอเวอร์ คิดอย่างนี้ก็เริ่มคิดลบแล้ว เราต้องคิดบวกว่าความมั่นใจเราจะดีขึ้น ๆ โดยให้คิดอยู่ในใจของเราเอง เป็นการให้กำลังใจตนเอง แม้แต่เวลาที่เราไม่สบาย ถ้าเราบอกว่าเราจะดีขึ้น ๆ เราก็จะดีขึ้น

- **การคิดบวกใช้ได้กับทุกสถานการณ์หรือไม่ อย่างคนที่ไปเขาพระวิหาร แล้วคิดว่าเขาไม่ยิง เขาจะยิงหรือไม่ ?**

การคิดบวกนี้ไม่ใช่ว่า รอยเปอร์เซ็นต์ บอกว่าเขาไม่ยิงเรา เราจะต้องไม่ตายแน่ ๆ กระสุนยิงไม่เข้า คงไม่ใช่ แต่ดีกว่าการคิดลบ การคิดบวกนี้จะโยงกับเรื่องจิตใต้สำนึก อย่างเวลาเราไปเขาพระวิหาร คนหนึ่งบอกเขาจะไม่ยิง อีกคนบอกเขายิงแน่ ๆ ตายแน่ ๆ ถ้ามหาใครมีโอกาสรอดตายมากกว่า

สมมุติมีคนสองคนเรียนหนังสือมาก็เท่า ๆ กัน ความเก่งก็พอ ๆ กัน คนหนึ่งคิดทุกวันว่า "จะจน ๆ" อีกคนหนึ่งคิดทุกวันว่า "จะรวย ๆ" คนที่คิดว่าจะรวยคือคิดบวก ก็จะรวยมากกว่า คนที่คิดลบกับตัวเองว่าจะจน

- **หากนำเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเปรียบเทียบกับเรื่องของการคิดบวก คำว่าพอเพียงคือพอประมาณ พอมี พอกิน แต่ถ้าเราคิดบวก ถ้าเราปรับใช้กับเศรษฐกิจพอเพียงเราควรจะคิดอย่างไร ?**

เศรษฐกิจพอเพียงใช้กับตัวเอง ใช้กับชีวิตส่วนตัวได้ดีมาก ส่วนในการทำงานต้องใช้เศรษฐกิจพอเพียง คือทำให้เพียงพอที่เราจะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจ ในชีวิตการทำงานของเรา บางคนทำงานก็พอเพียง กินอยู่ก็พอเพียง จริง ๆ ถ้าทำงานต้องทำให้เพียงพอ ทำให้มากพอ ที่ทำให้เราเจริญก้าวหน้า

- **เวลาไฟไหม้ เรบอกว่าจะรอด ๆ เราก็ต้องมีสติ แล้วก้มลงคลาน แล้วถ้าเรบอกว่าจะรอดตาย ก็เหมือนกับเรารอคอยความตายใช่หรือไม่ ?**

การที่เราคิดว่าเราจะรอดในช่วงวิกฤติต้องคิดบวก ตายแน่ ๆ นั้นคิดลบ ไฟไหม้คนหนึ่งคิดว่าต้องรอด อีกคนคิดว่าจะต้องตาย คนที่คิดว่าจะรอดก็จะมีโอกาสรอดมากกว่า เพราะเขาจะเริ่มมีความคิดว่า จะทำให้ตัวเขารอดได้อย่างไร

การวิ่งบนสายพานหลายคนบอกวิ่งไม่ได้เดี๋ยวเขาจะเสีย ต้องเดิน คนที่พูดคำนี้ก็เขาคิดเรื่องเขาเสีย คิดบ่อย ๆ เขาเขาก็เสีย ทั้ง ๆ ที่เขาก็ไม่ได้วิ่งบนสายพาน แต่ ดร.บุญเกียรติ บอกว่าถึงจะวิ่งบนสายพาน แต่เขาก็จะไม่เสีย วิ่งมาเป็นสิบปีเขาไม่เสีย เพราะพอเราคิดว่าเขาจะไม่เสีย รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการที่จะทำให้เขาไม่เสียก็เกิดขึ้น อย่างเช่น เราต้องวิ่งทุกวัน เวลาวิ่งต้องให้เขากระเทือนน้อยที่สุด ใส่รองเท้านุ่มที่สุด หากมีอาการบาดเจ็บก็จะหยุด ไม่ใช่เจ็บก็ฝืนวิ่งจนหายเจ็บ รายละเอียดพวกนี้จะเกิดขึ้นมาเมื่อเรามุ่งมั่นว่าเราจะไม่เสีย นี่คือการของการกำหนดจิต

- **ความคิดเชิงบวกเราสามารถคิดอยู่ในใจ แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรว่าคนอื่นเขาคิดเชิงบวก หรือเราต้องดูจากการกระทำของเขา ?**

คำพูดที่ออกมาแต่ละคำสามารถบอกว่าเขาคิดบวกมากหรือน้อย อย่างเวลามอบงานให้ลูกน้อง ลูกน้องบอกว่าจะทำได้หรือคือคิดลบ หรือบอกว่ายาก ก็คิดลบ ส่วนคนที่คิดบวกก็จะพูดว่าไม่ยาก ๆ หรือขอลองทำดูก่อน หรือพอเป็นไปได้ เมื่อเราถามคำพูดแรกๆที่ออกมาจากใจเขา สามารถบอกได้กว่าเขาเป็นคนคิดบวกหรือคิดลบ

- **เราต้องคิดดีให้กับคนอื่นและตัวเอง แต่ในหน้าที่การงาน บางครั้งเราจำเป็นต้องให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาออกจากงาน ซึ่งเด็กร้อนถึงครอบครัวเขาแน่นอน เราควรทำอย่างไร ?**

สมมติเรามีพนักงานคนหนึ่งที่ทำหน้าที่ทุจริต เราต้องรับรู้ความจริงว่าเขาทุจริต เราก็ต้องเลือกเอาว่าเราจะคิดดีกับองค์กร หรือเราจะคิดดีกับคนนี้ เราต้องคิดดีกับองค์กรของเราแน่ ๆ แต่ถ้าคิดบวกกับเขา เราก็คิดว่าเราจะทำให้เขาเด็กร้อนน้อยที่สุด เขากลับมาผิด เขาก็ต้องได้รับโทษ เราก็ต้องหาวิธีทำให้เขาได้รับโทษน้อยหรือเบาที่สุด นี่คือการคิดบวกกับเขา แต่ไม่ใช่คิดว่าเขาทำผิด แล้วทำเป็นลืม ๆ ไป จนกลายเป็นเยี่ยงอย่างที่ไม่ดีต่อไป

- **หากมีลูกน้องที่ไม่ค่อยเรียน ขี้เกียจ ไม่ซื่อสัตย์ คิดว่าถ้าเราทำดีกับเขา เขาก็คงจะทำดีกับเรา เราจะมีวิธีการพูด วิธีการคุยจัดการอย่างไร ?**

เราปลุกจิตตัวเองเขาก็ดีเอง การคิดบวกให้ถูกวิธี การคิดบวกดี ๆ จะทำให้เขาดีขึ้น แต่อาจจะไม่ดีขึ้นจนกลายเป็นคนขยัน ถ้าเราหวังดีจะทำให้เขาเป็นคนขยัน จะทำให้เขาไม่ทุจริต ๆ เล็ก ๆ น้อย ๆ เราจะช่วยเขาไม่ให้เขาทำทุจริต แต่ถ้าเขาทำจริง ๆ เราก็ห้ามไม่ได้ อันนี้เราต้องคิดดีกับองค์กร

- สมมติว่าเราต้องการงานที่ 100% เราจึงสั่งงานให้เขาไป 200% แต่เขาทำได้แค่ 80% จาก 200% อย่างนี้เราคิดบวกได้อย่างไร ?

เราควรสั่งแค่ 100% และถ้าเขาทำได้ 80% เราก็ OK แล้ว

นิสิตถามต่อว่า **เราต้องมีจุดพอใจของเรา ว่าทำหน้าที่ เรายอมรับได้ ใช่หรือไม่ ?**

เราต้องมีจุดที่มีความเหมาะสม ไม่ใช่เราเป็นคนที่ Over ลูกน้องต้องเก่ง ลูกน้องต้องทำได้เกินร้อยจริงๆ แล้วไม่มีอะไรที่สมบูรณ์แบบ

สิ่งที่กำหนดให้ลูกน้องทำแบบนี้ เป็นเรื่องของกลยุทธ์ ไม่ใช่เรื่องของการคิดบวก การที่เราตั้ง 200% แล้วทำได้ 100% หรือ 110% นี่เป็นกลยุทธ์ในการจัดการของแต่ละบุคคล แต่บางคนอาจไม่ต้องคิดถึง 200% คิดแค่ 100% ก็พอแล้วเขาทำได้ 80% ก็ดีแล้ว เป็นกลยุทธ์ของแต่ละบุคคล

การตั้งเป้าหมายนี้ เมื่อใดที่เราตั้งเป้าหมายให้ลูกน้อง เราต้องหวังว่าลูกน้องจะทำได้สำเร็จ เราตั้งเป้าหมายให้เขาเราต้องหวัง และช่วยให้เขาทำได้ คือการคิดบวก ส่วนที่ไม่ควรใช้คือ Pressure หรือความกดดัน เป็นการคิดลบ นอกจากนี้เรายังต้องตั้งคำถามด้วยว่าถ้าเราเป็นลูกน้อง เราเองจะทำได้หรือไม่ ทำด้วยความยากลำบากหรือไม่ ต้องคิดอย่างนี้ แต่บางคนตัวเองก็ทำไม่ได้ แล้วไปสั่งให้ลูกน้องทำเยอะ ๆ พอไม่ได้ก็บอกลูกน้องห่วยทำไม่ได้ จิตก็เป็นลบ

นิสิตถามอีกว่า **ตอนที่เราสั่งงานลูกน้องที่มีการศึกษาที่ต่างกัน หากบอกว่าทุกคนมีความสามารถเท่ากัน ต้องทำได้และต้องทำได้ดี โดยบอกเขาว่าเรารู้สึกและเชื่อมั่นว่าเขาจะทำได้ การที่เราบอกแบบนี้เป็นการกดดันหรือไม่ ?**

เป็นการปลุกจิตเขา บอกว่าทำได้ ๆ จะไม่บอกอย่างคุณเรียนน้อยคงทำไม่ได้ อย่างคุณเรียนมากคงทำได้ นี่เป็นการคิดลบ การบอกว่าทุกคนทำได้ดี เป็นการคิดบวก เป็นการปลุกจิต

นิสิตเสริมว่า **เราเป็นผู้ประกอบการ ถ้าอยากให้ลูกน้องทำได้ตามเป้าหมายที่เราจะวางงานไว้ อย่างน้อยทำอย่างไรก็ได้ ให้ลูกน้องคิดบวกกับตัวเรา แล้วเขาจะทำได้**

ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ ก็เห็นด้วยว่าลูกน้องต้องรู้สึกดีกับเราก่อน หัวหน้าคนนี้น่ารัก ใจดี หัวใจเรา ลูกน้องก็จะทำงานได้ดีขึ้น

นิสิตคนหนึ่ง ได้ร่วมงานกับรุ่นพี่คนหนึ่ง ทุกงานที่เข้ามาพี่เขาจะพูดเหมือนว่าจะจัดการเอง แต่งานที่ออกมาผิดพลาดตลอด ไม่ว่าจะป็นหัวหน้างานหรือคนที่ม่ตำแหน่งเท่ากันสอนพี่เขา เหมือนเขาจะไม่รับอะไรเลย เหมือนพี่เขาคิดว่าฉันเก่ง ฉันดี เขามั่นใจในตัวเองมากเกินไป หรือว่าเขาคิดบวกกับตัวเองมากเกินไปหรือเปล่า ?

น่าจะเป็นปัญหาทางจิตมากกว่า เป็นอาการที่คิดว่าตัวเองเก่ง แต่ก็ทำไม่ได้ แต่ไม่ใช่คิดลบ ที่สำคัญคือถ้าเราคิดว่าจัดการเขา ให้งานเราสำเร็จ **เราต้องคิดบวกกับตัวเราเองว่าเราจะให้เขาทำตามที่เราต้องการได้ หรือเราทำให้งานสำเร็จได้อยู่ดี**

- **จะมีแนวคิดเชิงบวกยังไ้กับคนที่ชอบพูดจา กระแนะกระแหน พูดจาเสียดสี**

ให้เราคิดว่าการที่คนอื่นมากระแนะกระแหนเรา ทำให้เรามีพลัง เป็นการฝึกความอดทน เราก็จะดีขึ้น ๆ

- **คำพูดที่ว่าคนที่ทำงานมากย่อมมีความผิดมาก คนที่ทำงานน้อยย่อมผิดน้อย คนที่ไม่ทำอะไรเลยย่อมไม่ผิดอะไรเลย มันเป็นความคิดเชิงบวกหรือไม่ ?**

คำพูดนี้ ดร.เทียม โชควัฒนา บิดาของ ดร.บุญเกียรติ พูดเป็นการปลอบใจคนที่ทำงานมาก ๆ คนที่ไม่ทำอะไรเพราะกลัวผิด สู้คนที่ยอมทำแล้วผิดไม่ได้ ปรชญามักจะไม่พูดออกมาตรง ๆ เป็นการสอนว่าคนทำงานมากผิดมากเป็นธรรมดา ฉะนั้นคนที่ทำงานมาก ๆ แล้วผิด ไม่ต้องห่วง อย่าหนักใจมาก เป็นการคิดบวก คิดบวกกับคนอื่น คิดบวกกับคนที่ขยันทำงาน

นิสิตถามต่อว่า แล้วสมมติว่าเราทำผิดเราจะคิดบวกกับตัวเองอย่างไร ?

การคิดบวก คือการคิดไปข้างหน้า เราจะมีสติมากขึ้น ไตรตรองมากขึ้น แล้วเราจะทำผิदनอยลง เราจะทำผิदनอยลงในครั้งต่อไป ไม่ต้องคิดว่าจะไม่ผิดอีกเลย

สำนวนที่ว่า “ผิดครั้งแรกเป็นครู ผิดครั้งที่สองโง่” นั้น ดร.เทียม เป็นคนเขียนเอง แต่ ดร.บุญเกียรติ ได้ปรับเปลี่ยนเป็น “ผิดครั้งแรกเป็นครู ผิดครั้งที่สองก็ยังเป็นครู ผิดครั้งที่สามเป็นอาจารย์ ผิดครั้งที่สี่เป็นอาจารย์ใหญ่” เพราะคนเราคงไม่ได้ผิดแค่ครั้งเดียวแล้วจบ คนเราได้หลายครั้งในเรื่องเดียวกัน ดังนั้นการผิดหลาย ๆ ครั้งก็เป็นครูหลาย ๆ ครั้งได้ แต่ต่อไปเราต้องผิदनอยลง นอยลง ๆ แต่ไม่ใช่บอกว่าต่อไปนี่ฉันจะไม่ผิดอีกแล้ว เพราะจะเกิดความเครียด

นิสิตเสริมว่า เราคิดกับตัวเราเองแล้วว่า ต่อไปเราจะทำให้ดีขึ้น ๆ ทำผิดให้ลดลง แต่วามุมมองของคนอื่นมองว่าเราผิด

เราต้องยอมรับว่าใครคิดอะไรกับใครก็ได้ทั้งนั้น เราจะไปบอกว่าเราทำไม่ถูก เขามาว่าเรา เราก็จัดการเขาก็ไม่ใช่ เราแค่คิดกับตัวเราเองว่าเราจะทำให้ดีขึ้น แล้วคนอื่นจะคิดอย่างไรก็ไม่เป็นไร คิดดี ๆ ไม่ต้องไปจัดการเขา ถ้าจะคิดจัดการ ก็จัดการกับความคิดของเราเองดีกว่า

ในหนังสือหลักคิดและปรัชญาการทำงาน บุญเกียรติ โชควัฒนา มีข้อหนึ่งเขียนว่า “เราห้ามคนที่จะมาคิดไม่ดีกับเราไม่ได้ แต่เราทำให้เขาคิดกับเราดีขึ้นได้” เราห้ามให้คนมาคิดลบ คิดร้ายกับเราไม่ได้ แต่ถ้าเราอยากให้เขาคิดดีกับเรา เราต้องคิดบวก เราทำให้เขาคิดกับเราดีขึ้นได้ ถ้าเรารู้สึกได้ว่าเขาคิดไม่ดีกับเราในเรื่องใด คราวหน้าเราก็ทำเรื่องนั้นให้ดี ๆ เข้าไว้ โอกาสที่เขาจะคิดดีกับเราก็จะเกิดขึ้น

- **คนเราต้องมีเวลาส่วนตัว แต่ในการทำงานบางที่จะบอกว่าเวลาส่วนตัวนั้นไม่มี อย่างโทรศัพท์ก็ให้เปิดตลอด 24 ชั่วโมง อยากได้ข้อมูลตอนไหนก็ต้องได้ ถ้าติดต่อไม่ได้ก็เท่ากับทำให้องค์กรเสียหาย อย่างนี้ผู้บริหารขององค์กรคิดบวกหรือคิดลบ ?**

อย่างนี้ไม่คิดลบ ไม่คิดบวก ถ้าคุณมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ก็ต้องพร้อมทำงานให้บริษัทตลอด 24 ชั่วโมง การที่เขาพูดแบบนี้ ที่บอกว่าคุณต้องอย่างนั้นอย่างนี้ เป็นวิธีการที่ไม่ค่อยสวยเท่านี้เอง แต่การที่ผู้บริหารที่ไม่ใช่กรรมกร ก็ต้องคิดถึงเรื่องงานตลอด 24 ชั่วโมง แต่ผู้บริหารคนนั้นอาจจะไม่มีศิลปะในการจูงใจคน มีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่คิดลบ แต่เรื่องที่พูดเป็นหลักการและเหตุผลที่ต้องพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง ข้อมูลต้องเร็ว อันนี้ไม่ใช่คิดลบ แต่เป็นเรื่องของแนวโน้มในการทำธุรกิจ แต่อยู่ที่วิธีการของเราที่จะโน้มน้าวทำให้คนเห็นด้วยมากกว่า

นิสิตเสริมว่า นอกจากนี้ยังมีกติกาดำเนินการในด้อมสุราในเวลาส่วนตัว ต้องดื่มได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง ถ้ามากกว่านั้นจะมีผลกระทบต่องานในวันรุ่งขึ้น

ดูแล้วกติกานี้ก้าวท้าวเกินไป บอกไม่ได้ว่าลบหรือบวก แต่แนวโน้มเป็นลบ คนที่เขาเอาใจตัวเองมากเกินไป ตั้งกติกามากเกินไป จะเป็นอย่างไร

- **ถ้าเจอคนที่พูดโกหกตลอดเวลา โกหกเพื่อเอาตัวรอด อย่างเวลาเราตามงาน เขาบอกว่าเขาส่งแล้วแต่พอเราเช็คดูกลับไม่มี เราจะคิดบวกกับเขาอย่างไร ?**

คิดบวกกับตัวเราก่อน เราคิดว่าเราเก่งเหลือเกินจับทางเขาได้หมดเลย นี่คิดบวกกับตัวเอง แล้วคิดว่าต่อไปนี้จะโกหกเราน้อยลง ๆ เพราะเราจับทางเขาได้หมด จนไม่รู้จะโกหกเราไปทำไม ให้คิดอย่างนี้ เรารู้ว่าเขาเป็นแบบนี้ ชอบพูดดำน้าตรงนี้ ก่อนจะพูดก็ให้เราดักคอกไว้เลย

● เราควรจะทำอย่างไรกับคนที่ทำให้เราเสียใจ ?

ไม่ต้องคิดอะไรเลย เราไม่มีอารมณ์ เราหยุดอารมณ์เราได้ การที่เราไปคิดข้อเท็จจริง ข้อมูล มันเป็นเรื่องอารมณ์ทั้งสิ้น เราไม่ต้องมีอารมณ์ ขอให้เราเข้าใจตรงนี้ เขาทำอะไรกับเรา เรารับรู้ไว้หมด แต่ตัวเราต้องเป็นคนกำหนดอารมณ์ของเราเอง ทุกอย่างอยู่ที่ตัวเราทั้งนั้น เมื่อเรามีสติเราก็จะไม่มีอารมณ์

นิสิตเสริมว่า **เราบอกเองได้หรือไม่ว่า ถ้าเราไม่อยากเสียใจ ไม่อยากทุกข์ เราก็อย่ายุ่งกับคนนั้น**

เราไม่อยากเป็นทุกข์เราก็อย่าไปยุ่งกับเขา แค่คิดบวก

การคิดบวกนี้สำคัญว่าทุกเรื่อง การคิดบวกนี้สามารถต่อยอดไปได้ทุก ๆ เรื่อง การสวดมนต์ก็เป็น การสนับสนุนการคิดบวก เรารู้กันว่าการสวดมนต์เป็นเรื่องที่ดี ถ้าเราสวดมนต์บ่อย ๆ จิตเราก็จะสามารถตั้งใจหมายได้ดีมีสมาธิ

สำหรับคำที่เป็นบวกกลับนั้น อย่างคำว่ารอบคอบไม่เป็นลบ แต่คำว่าระวังกลับเป็นลบกับจิตเรา การที่เราคิดให้สำเร็จ ก็จะเกิดความรู้สึกรอบคอบขึ้นเองโดยอัตโนมัติ เป็นการใช้จิตใต้สำนึกให้เป็นประโยชน์ การคิดบวกจะใช้จิตใต้สำนึกให้เกิดประโยชน์กับตัวเรา

จิตใต้สำนึกนี้ เราต้องพูดยับยั้ง ๆ จิตใต้สำนึกไม่รู้ผิดรู้ถูก เราบอกอะไรก็เชื่ออย่างนั้น แต่ก็มีคนเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะพวกที่จับมหาบัณฑิต ที่เข้าใจอะไรยากมาก ต้องมีข้อมูล มีหลักฐาน มีเหตุผล ทำให้คนที่จับมหาบัณฑิตส่วนใหญ่ จะไม่เข้าใจเรื่องจิตใต้สำนึก เข้าใจยากกว่าคนที่ไม่จับอะไรมาเลย เพราะมหาบัณฑิตส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูล ข้อเท็จจริง แต่จิตใต้สำนึกไม่มีตัวตนให้จับต้อง พิสูจน์ก็ไม่ได้ มองก็ไม่เห็น มหาบัณฑิตก็เลยรับไม่ได้สักที

จิตใต้สำนึกมีพลังมหาศาล และเป็นประโยชน์ถ้าเราใช้งานเป็น การที่เรามองไม่เห็นเราต้องคิดว่าจริง ๆ ในโลกนี้มีอะไรที่เรามองไม่เห็นอีกมาก เราจึงต้องเข้าใจเรื่องจิตใต้สำนึกก่อน ทบทวนสิ่งที่แนะนำ เข้าใจจิตตกความเป็นอยู่ของจิตใต้สำนึกให้ได้ก่อน แล้วค่อยสังเกตว่าเป็นอย่างไร

นิสิตรู้สึกว่าการ**จบวิศวะทำให้รู้สึกเชื่อได้ยาก**

ดร.บุญเกียรติ เองก็เรียนจบวิศวะมา ซึ่งในโลกนี้ยังมีอีกเป็นร้อยเป็นพันอย่างที่วิศวะไม่ได้สอน สิ่งทีวิศวะยังไม่รู้มีอีกมาก พิสูจน์ไม่ได้ก็ยังมีอีกเยอะ เราไม่ต้องไปพยายามพิสูจน์ทุกเรื่อง พระพุทธเจ้าเองก็ยังไม่ทรงตรัสว่า เราต้องพิจารณาก่อนถึงจะเชื่อ นอกจากนี้ท่านยังตรัสว่าบางเรื่องให้เราเชื่อไปเลย คือ อจินไตย ซึ่งแปลว่า ไม่ต้องสงสัย ไม่ต้องพิสูจน์ ให้เชื่อไปเลย

อจินไตย มีทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. พุทธพิสัยของพระพุทธเจ้าทั้งหลาย
2. ญาณวิสัยของผู้ได้ฌาน
3. วิบากแห่งกรรม
4. ความคิดเรื่องโลกและจักรวาล

ดังนั้นจึงอย่าคิดว่าวิทยาศาสตร์เป็นทุกอย่าง เป็นอะไรที่ยิ่งใหญ่มหาศาล จริง ๆ แล้ววิทยาศาสตร์เป็นอะไรที่เล็กน้อยเดียว ยังมีอย่างอื่นในโลกที่วิทยาศาสตร์อธิบายไม่ได้อีกมาก

หลาย ๆ คน ถูกสอนมาว่าอย่าเชื่อใครง่าย ๆ เดียวจะโดนหลอก แต่ ดร.บุญเกียรติ จะเป็นคนที่เชื่ออะไรง่ายมาก หากเชื่อแล้วตัวเองก็ไม่เดือดร้อน เชื่อแล้วคนอื่นก็ไม่เดือดร้อน ก็จะเชื่อไว้ก่อน เวลาใครพูดอะไรให้เราฟัง ยกเรื่องที่เราอยู่แล้วไว้ข้าง ๆ รับสิ่งที่เขาพูดเอาไว้ก่อน รับทราบในสิ่งที่เขาบอก ดึกว่าจะปฏิเสธ คนเรายังฟังเยอะ จะยังมีฐานความคิดกว้างขึ้น แต่คนไหนที่ชอบปฏิเสธ ชอบขอข้อพิสูจน์ หาข้อมูล คนพวกนี้จะงง จะสับสนไปหมด และจะเรียนรู้ได้น้อยมาก คนที่รับฟังจะเรียนรู้ได้มากกว่า

● **หากเรามีความคิดว่า เราอยากได้ดีกับเขา แต่เรายังไม่ได้ปฏิบัติถือว่าคิดบวกหรือไม่ ?**

การคิดว่าเราจะได้ดีกับเขา เป็นการคิดบวก แต่การที่เรายังไม่ปฏิบัติสักที แสดงว่าเรายังคิดบวกไม่มากพอ ถ้าให้มากพอต้องวันละ 20 ครั้ง ไม่ใช่ 3 - 4 ครั้ง คิดว่าเราอยากได้ดีกับเขา ๆ แล้ววิธีการต่าง ๆ ก็จะออกมา ว่าเราจะได้ดีกับเขาเราจะได้อย่างไร

ดร.บุญเกียรติ เล่าถึงลูกศิษย์คนหนึ่ง ท่านได้สอนให้เธอคิดบวก หลังจากเรียนจบไปแล้ววันหนึ่งเธอก็โทรมา บอกว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเจ้านาย เธอทำงานมาหลายปี เงินเดือนก็หลายหมื่นบาทซึ่งก็สูงพอสมควร วันดีคืนดีเจ้านายรับผู้ชายเข้ามาอีกสามคน ให้เงินเดือน ให้รถยนต์ ในขณะที่เธอไม่ได้ทำอะไรเลย จึงเสียใจมากคิดแต่ว่าเจ้านายไม่ยุติธรรม แล้วก็โทรมาถามว่าจะทำอย่างไร

ดร.บุญเกียรติ ก็แนะนำให้คิดว่า **เจ้านายจะดีกับเรา ๆ** โดยให้คิดวันละ 20 ครั้ง หรือ 100 ครั้งก็ได้ คิดทุกวัน สามเดือนต่อมา เธอก็โทรมารายงานว่าทุกอย่างเรียบร้อย นี่คือผลของความคิด การบอกตัวเองเพื่อให้จิตใจดีสำนึกเราส่งพลังไปหาเจ้านาย ไม่ต้องใช้เหตุผลคุยกัน

อีกคนหนึ่งเจ้านายไม่ชอบหน้ามาก จะขอเปลี่ยนงานก็ไม่ยอมให้เปลี่ยนงาน จะให้ลาออกอย่างเดียว ดร.บุญเกียรติ ก็แนะนำให้คิดว่าเจ้านายจะต้องดีกับเรา เจ้านายจะต้องช่วยเหลือเรา แนะนำไปพักหนึ่ง ก็โทรมาบอกเรียบร้อยแล้ว ผ่านแล้ว เจ้านายยอมให้ย้ายหน่วยงานไปหน่วยงานอื่นแล้ว

● **คนที่คิดว่าตัวเองมีอำนาจที่ตัดสินใจได้ แล้วเอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ หากเราใช้ความอดทน ความเข้าใจ ความใจเย็น อธิบายกับเขา สื่อให้เขาเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการ โดยใช้หลักเหตุและผล บนพื้นฐานของความถูกต้อง เวลาที่จะคุยกับเขา แค่นี้เพียงพอหรือไม่ ?**

ไม่เพียงพอ ถ้าจะให้เขาดีขึ้น เวลาเราทำงานกับเขา ต้องใช้หลักของคิดบวก ต้องคิดบวกกับเขา การใช้เหตุและผลคุยกัน เป็นเพียงเรื่องของจิตสำนึก ยังไม่ลงไปในจิตใต้สำนึก ดังนั้น ต้องคิดว่าเขาต้องรักเรา ต้องดีกับเรา เป็นการกำหนดในระดับจิตใต้สำนึก

● **อารมณ์กับจิตสำนึกมันเหมือนหรือแตกต่างกันตรงไหน ?**

อารมณ์ก็คือตรงข้ามกับการมีสติ การมีอารมณ์คือการไม่มีสติ ส่วนจิตสำนึกก็คือตัวเรา คือเรารู้ว่าเราทำอะไรอยู่ รู้เรื่องบาปบุญคุณโทษ เป็นจิตสำนึก อารมณ์กับจิตสำนึกจึงไม่เกี่ยวข้องกัน แต่พอเรามีอารมณ์ต่าง ๆ เช่น โกรธ หลง เม่า จิตสำนึกก็จะไม่ทำงาน

● **ลูกไม่หล่นไม่ไถลตัน แต่ก็มีลูกบางคนนิสัยไม่เหมือนพ่อแม่เลย ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น ?**

ทุกอย่างไม่มีอะไรที่สมบูรณ์ 100% ทุกอย่างในโลกล้วนเป็นอนิจจัง ฉะนั้นการที่ลูกไม่หล่นไม่ไถลตันก็คือคนส่วนใหญ่จะมีอะไรเหมือนพ่อแม่ แต่ก็มีส่วนน้อยที่ไม่เหมือนพ่อแม่

ตรงนี้สามารถอธิบาย โดยใช้ความคิดแบบ Conceptual Thinking ว่าทำไมลูกจึงไม่เหมือนพ่อแม่ การคิดแบบนี้ เราไม่จำเป็นต้องรู้ว่าหน้าตาคนที่เราพูดถึง จะเป็นใครก็ได้ แค่อ้างอิงว่าลูกไม่หล่นไม่ไถลตัน แต่มีบางคนที่ไม่หล่นไม่ไถลตัน ว่าน่าจะเป็นเกิดขึ้นจากปัจจัยอะไรบ้าง นิสิตช่วยกันแสดงความคิด ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|---------------|-----------------------------|
| ◆ สิ่งแวดล้อม | ◆ การอบรม | ◆ อารมณ์ของผู้ที่ตั้งครรภ์ |
| ◆ พบเห็นตัวอย่างที่ไม่ดี | ◆ สันดาน | ◆ ความคิดความเชื่อของตัวเอง |
| ◆ จิตใต้สำนึกจากชาติปางก่อน | ◆ พันธุกรรม | ◆ สื่อโฆษณาต่าง ๆ |
| ◆ ประสบการณ์ตั้งแต่เด็ก | ◆ การเลี้ยงดู | ◆ เทคโนโลยี |
| ◆ วิชากรรม | ◆ เพื่อน | |

การคิดแบบนี้เรียกว่า Conceptual Thinking คือไม่จำเป็นต้องรู้ว่าไหนคนไหนหน้าตาเป็นอย่างไร เราสามารถตั้งสมมติฐานได้เลยว่าน่าจะเกิดจากอะไร โดยประกอบด้วย Systematic Thinking คือการไม่หลงไปถึงรายละเอียดคิดในทันที ต้องคิดให้ได้แนวทางที่มากที่สุดก่อน บางคนที่ไม่ได้คิดแบบ Systematic Thinking ก็คือคิดได้แนวทางเดียว ก็ดำเนินคิดต่อไปเลยในแนวทางนั้นแนวทางเดียว แต่สำหรับ Systematic Thinking จะต้องคิดให้ได้หลาย ๆ แนวทางก่อน แล้วค่อยนำแต่ละแนวทางมาพิจารณาว่า แนวทางไหนมีนัย แนวทางไหนไม่มีนัย หรือแนวทางไหนเกี่ยวข้อง แนวทางไหนไม่เกี่ยวข้อง กับสิ่งที่เรากำลังคิดหาคำตอบ แนวทางที่ไม่มีนัย หรือไม่เกี่ยวข้องก็ให้เราตัดออกไป จนเหลือแต่แนวทางที่เกี่ยวข้อง และมีนัย

อย่างเรื่องลูกไม้หล่นไม่ไกลต้น แต่ลูกกับมีนิสัยไม่เหมือนพ่อแม่ ในเรื่องเพื่อนสมมุติคนนี้เขาไม่ค่อยมีเพื่อน เรื่องเพื่อนนี้เราก็ตัดออกไป เรื่องการเลี้ยงดู เด็กเกรทัง ๆ ที่พ่อแม่เป็นคนดี ไม่น่าจะเป็นสาเหตุที่มีนัย ก็ให้เราตัดออกไป ตัดไปตัดมาอาจจะเหลืออยู่เพียง 2 – 3 ข้อที่เป็นไปได้ แต่คนจำนวนมาก พอคิดได้ 1 – 2 แนวทางก็สรุปเลยว่าเด็กคนนี้เกิดจากสิ่งนั้น นึกแต่เรื่องใกล้ตัวของตัวเอง แล้วก็สรุปเลย แต่จริง ๆ เราต้องคิดให้ครอบคลุม คิดให้กว้าง ๆ ในระดับหรือระนาบเดียวกัน

สำหรับในส่วนตัวของ ดร.บุญเกียรติ แล้วคิดว่าส่วนใหญ่ เป็นเรื่องการเข้าใจเรื่องของพฤติกรรมมวลรวม กับ พฤติกรรมปัจเจก เป็นเรื่องของการตลาด ลูกไม้หล่นไม่ไกลต้นเป็นพฤติกรรมมวลรวม คือคนส่วนใหญ่จะอย่างนี้ ส่วนพฤติกรรมปัจเจก ก็คือบางคน หรือส่วนน้อยไม่เป็นอย่างนี้

คนที่ทำการตลาด หรือค้าขาย ต้องเข้าใจพฤติกรรมมวลรวม และพฤติกรรมปัจเจก ทุกคนคงเคยได้ยินข่าวที่ผู้หญิงคนหนึ่งทุบรถยนต์ Honda CR-V เรื่องนี้บอกได้ทันทีเลยว่าประธาน Honda คนนี้ ไม่เข้าใจพฤติกรรมปัจเจก ไม่เข้าใจว่านิสัยของแต่ละคน มีโอกาสที่จะไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะบางที่คนที่นี่นิสัยโดดเด่น

ในกรณีนี้ผู้หญิงคนนี้ทั้งใจกล้า บ้าบิ่น อารมณ์ร้าย กล้าแสดงออก เจ็บใจ แค้น เป็นพฤติกรรมปัจเจก แต่ประธานของ Honda กลับคิดแต่เพียงว่า ถ้ายอมให้ตามที่ผู้หญิงคนนี้เรียกร้อง คนอื่น ๆ ก็จะต้องให้ด้วย จึงไม่ยอมให้ นี่คือการไม่เข้าใจพฤติกรรมปัจเจก แต่ถ้าเข้าใจพฤติกรรมปัจเจกแล้ว จะรู้ว่าคนอย่างนี้มีน้อยมาก สมมุติมีคนสิบคนมาร้องเรียนในปัญหาเดียวกันนี้ อาจจะมีเพียงคนเดียวที่จะโวยวายถ้าไม่ได้รับการแก้ปัญหา ที่เหลืออีก 9 คนถึงจะไม่ได้รับการแก้ปัญหาก็ยังเฉย ๆ กลับบ้านไป คนที่จะมาทุบรถอย่างนี้มีน้อยมาก และวิธีที่จะจัดการกับคน ๆ นี้ คือต้องให้เป็นกรณีพิเศษกับเขาไป โดยไม่ต้องคิดว่าให้เขาแล้วเราต้องให้กับทุกคน จะให้ก็เฉพาะกับคนที่มาร้องเรียนเป็นสิบ ๆ ครั้งไม่ยอมเลิก ซึ่งเป็นคนที่ผิดปกติไม่เหมือนคนทั่วไป คนผิดปกติ ก็ต้องดูแลแบบไม่ปกติ เมื่อไม่เข้าใจในจุดนี้ ยอดขายของ Honda จึงตกไปทั่วโลกเพราะขานี้

นี่คือศิลปะในการบริหาร ซึ่งจริง ๆ เมื่อมองลึกเข้าไปก็เป็นเรื่องพฤติกรรมมวลรวม กับพฤติกรรมปัจเจก อย่างกรณีที่มีคนทาสีบ้านเป็นสีดำ ก็เป็นพฤติกรรมปัจเจกเช่นกัน

คนส่วนใหญ่ที่เจอคนที่มีความผิดปกติ แต่ก็ไม่กล้าจัดการอะไรเป็นพิเศษให้ เพราะเขากลัวคนอื่นจะเอาอย่าง จึงต้องเข้าใจเทคนิคที่จะทำให้คนอื่นไม่เอาอย่าง เมื่อเจอพฤติกรรมปัจเจกก็ต้องดูแลเป็นพิเศษคุยกับเขาดี ๆ ถ้ามองถึงปัญหา แล้วก็ให้เขาเป็นกรณีพิเศษไป แต่ต้องไม่ให้คนอื่น ๆ รู้

เรื่องแบบนี้เราต้องเข้าใจจิตวิทยาของมนุษย์ เราต้องเข้าใจจิตใจของคนให้มากขึ้น ส่วนเรื่องคิดบวก เป็นเรื่องของการกำหนดจิตใจ ไม่ค่อยเกี่ยวกับจิตวิทยาสักเท่าไร เป็นการเข้าใจในพลังจิตได้สำนึก ส่วนเรื่องที่ยกตัวอย่างไปต้องเข้าใจเรื่องจิตวิทยาของมนุษย์

บริษัทรถเช่าแห่งหนึ่ง ผู้บริหารคนหนึ่งเวลาจะให้ราคากับลูกค้า จะให้ราคาทุกคนเท่ากันหมด ไม่เท่ากันไม่ได้ ทำไม่ถึงเป็นเช่นนี้ ? นิสิตแสดงความคิดเห็น ดังนี้

- ◆ รักความยุติธรรม
- ◆ ไม่ให้เกิดค่าครหา
- ◆ ไม่ให้เกิดความลำเอียง
- ◆ กลัวทำไปแล้วมีคนเอาไปเป็นแบบ
- ◆ มีมาตรฐาน

ความคิดเห็นเหล่านี้ เราก็คงต้องหาคำตอบต่อ สมมติเป็นเพราะเขารักความยุติธรรม ก็ให้เราเจาะลึกลงไปอีกว่า ทำไมเขาจึงเป็นคนที่รักความยุติธรรม ? นิสิตแสดงความคิดเห็น ดังนี้

- ♦ ได้รับพฤติกรรมจากพ่อแม่
- ♦ เคยถูกเอาเปรียบจากผู้อื่น

สำหรับคำตอบของ ดร.บุญเกียรติ คือ คนนี้ตอนเด็ก ๆ ต้องเคยถูกเอาเปรียบมาก่อน รู้สึกว่าการถูกเอาเปรียบ ความไม่เสมอภาค เป็นสิ่งที่ไม่ดี ทุกอย่างจึงต้องเสมอภาค การทำให้ผู้บริหารคนนั้นเข้าใจ ดร.บุญเกียรติ ได้ตั้งคำถามให้เขาคิดว่า โรงแรมที่เราไปพักกัน เคยคิดใหม่ว่าคนที่มาพักโรงแรมได้ราคาที่ไม่เท่ากัน ซึ่งเขาก็เชื่อว่าแต่ละคนได้ราคาที่ไม่เท่ากัน ท่านจึงถามต่อว่า แล้วทำไมเราต้องให้ลูกค้าเช่ารถในราคาเดียวกันหมด เป็นการแนะนำว่า จริง ๆ ไม่ต้องใช้ราคาเดียวกันก็ได้ แต่ในจิตเขาก็ยุติธรรมดีถ้าเป็นราคาเดียวกัน แต่พอตั้งคำถามว่าโรงแรมต่าง ๆ ที่ไปพักมาก็ราคาแต่ละคนก็ไม่เท่ากันทำไมเขาทำได้ เป็นการปลดล็อกจิตของเขา แต่เขาก็ยังกลัวต่อไปอีกว่า แล้วถ้าคนอื่นรู้ว่าราคาไม่เท่ากันจะทำอย่างไร พอกลัวก็จะไม่กล้าคิด ถ้าเกิดเหตุการณ์อย่างนี้ ที่ง่ายที่สุดก็ลดราคาให้เขาเลย หรือจะ让他ใช้รถเพิ่มอีก 1 วันฟรี หรือในการเช่ารถครั้งต่อไปให้เขาเช่าใช้ฟรีก็ได้ ฯลฯ กรณีเหล่านี้เราต้องเตรียมตัวไว้เลย

สำหรับในกรณีที่มีลูกค้ามาต่อรองแล้วเราให้ไม่ได้จริง ๆ เราก็คงใช้ของแถม บางครั้งลูกค้าเหล่านี้ได้ของไปชิ้นหนึ่งก็พอใจแล้ว การดูแลลูกค้าเหล่านี้เป็นเรื่องที่เรียกว่า Claim Management

การที่เอาเรื่องโรงแรมมาโยงกับการเช่ารถ เรียกว่าการคิดเชื่อมโยง (Lateral Thinking) คือการเอาหลักคิดของเรื่องหนึ่งมาโยงใช้กับอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งต้องเกิดจากการฝึกฝน

กรณีที่เกี่ยวข้องกับ Claim สินค้านี้ ประมาณ 40 ปีที่แล้ว มีแชมป์หญิงห้อยหนึ่งชายดีมาก เป็นสินค้าของเครื่องสพพัฒนา มาวันหนึ่งก็มีผู้หญิงคนหนึ่งแจ้งนักข่าวว่า เธอหัวล้านเพราะแชมป์ห้อยนี้ เราทำการพิสูจน์อย่างไรก็ไม่ใช่เพราะแชมป์ ในตอนนั้นคิดว่าถ้าเราเอาข้อมูลไปสู้กับผู้หญิงคนนั้น ก็จะทำให้ข่าวนั้นกระจายไปกันใหญ่ ลูกค้าคนอื่น ๆ ที่รู้ข่าวนั้นก็จะเลิกใช้แชมป์ของเรา เพราะในท้องตลาดมีแชมป์ให้เลือกใช้อีกหลายยี่ห้อ ไม่จำเป็นจะต้องมาเสี่ยงใช้แชมป์ที่เป็นข่าว ซึ่งก็เป็นพฤติกรรมของคนทั่วไป ถึงจะไม่ได้เชื่อข่าวก็ตาม แต่ขอปลอดภัยไว้ก่อน อย่าไปใช้ดีกว่า

ตอนนั้นเราจึงเอาเงินจำนวนหนึ่ง ไปให้ผู้หญิงคนนั้น เพื่อขอให้หยุดพูด แต่เนื่องจากคนที่เอาเงินไปให้ ไม่เข้าใจในเรื่องจิตวิทยาว่าจะให้เขาหยุดพูดต้องไปแบบดี ๆ แต่กลับไปพูดสั่งสอน ไปด่าเธออีก ตอนนั้นเธอก็รับเงินไป แต่วันรุ่งขึ้นก็ไปให้ข่าวกับนักข่าวอีก ทำให้แชมป์ห้อยนี้ต้องหยุดขายไปในที่สุด คนที่ทำการค้าจึงต้องจับประเด็นของเรื่องนี้ให้ได้

อย่างตอนเครื่องบินของ One 2 go ตก ถึงจะออกมาประชาสัมพันธ์ว่าต่อไปนี้เครื่องบินเขาจะไม่ตกแล้ว ถามว่าจะมีใครอยากขึ้นใหม่เครื่องบินที่เพิ่งตกหรือไม่ ถ้าเลือกได้ก็จะไม่ไป เมื่อมีเครื่องบินล่าไหนดกก็ตาม อัตราการใช้เครื่องบินก็จะลดลงทันที นี่คือพฤติกรรมของคน

การดูแลการ Claim เช่นนี้มีอีกหลายเรื่อง อย่างยาลดไข้บรรเทาปวดยี่ห้อ Tylenol ซึ่งเป็นยาแก้ปวดที่ดังที่สุดในอเมริกา ครั้งหนึ่งมีคนประกาศว่าได้ใส่ยาพิษในยาแก้ปวดยี่ห้อนี้ พอมีข่าวนี้ออกไปทางบริษัท Tylenol ได้เก็บยาทั้งหมดกลับ แล้วทำลายยาทิ้งทั้งหมด ถึงจะเสียหายไปมหาศาล แต่ก็ป็นวิธีจัดการที่ถูกต้อง หลังจากนั้นปีหนึ่งจึงจะทำการ Relaunch ออกมาจำหน่ายใหม่

อย่างกรณีที่จีนมีปัญหาเรื่องสารเมลามีน เขาก็จัดการได้ดี ทั้ง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงโอลิมปิก แต่เรื่องก็ยังเงียบได้ เป็น Crisis Management

ส่วนอีกกรณี เป็นกรณีที่คุณแลไม่เป็น คือกรณีของรถยนต์ Ford กับยาง Bridgestone ครั้งหนึ่งมีรถ 4 Wheels ของ Ford ที่ใส่ยาง Bridgestone พอเกิดอุบัติเหตุยางแตกแล้วรถคว่ำไปหลายคัน จนรัฐบาลของอเมริกาสั่งให้รับผิดชอบ ทั้ง Ford และ Bridgestone ก็ทะเลาะกัน ไม่ยอมรับผิดชอบทั้งคู่ โดยโยนความผิดให้กันและกัน จนกลายเป็นข่าวใหญ่ จริง ๆ ทั้ง Ford และ Bridgestone ควรจะจับมือกันแล้วปิดข่าว แต่กลับไม่เข้าใจในเรื่อง Crisis Management ไม่เข้าใจในพฤติกรรมต่าง ๆ ไม่เข้าใจว่าคนเราไม่ต้องการข้อเท็จจริงใครด่าใครก่อนคนทั่วไปก็จะฟังคนนั้น

นักการเมืองที่รู้ในจุดนี้ มีอะไรจึงต่ำเขาก่อน เขาจะได้เปรียบทันที แม้แต่การตลาดใครต่ำคนอื่นก่อน ได้ก็จะเป็นผู้ได้เปรียบทันที จะเป็นเรื่องจริงหรือไม่นั่นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

การทำธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน บางคนคิดว่าทำธุรกิจเป็นเรื่องง่าย ๆ แต่บางที่จะฟังหรือไม่ฟัง ก็อยู่กับเรื่องเล็ก ๆ เหล่านี้

อย่างเรื่องแชมป์ เมื่อดูแล Crisis ไม่เก่ง สินค้าก็ต้องเลิกขาย หลังจากนั้นสินค้าของเครือสหพัฒน์ หลาย ๆ ยี่ห้อก็ถูกเคลมในลักษณะนี้มากขึ้น อย่างรายหนึ่งมาเคลมว่าใช้เครื่องสำอางของเราแล้วหน้าและ พอ ดร.บุญเกียรติ รู้ก็รีบส่งคนไปถึงบ้านเขาเลย ตอนนั้นเขายังไม่ได้ไปแจ้งนักข่าว เราก็ไปพูดคุยกับเขาดี ๆ ขณะเดียวกันเราก็รีบวิ่งไปหาสื่อที่เรารู้จัก ขอให้เขาช่วยสกัดข่าวนี้ แต่ที่สำคัญเราต้องไปติดต่อให้ลูกค้า เช่น เจ้าของหนังสือพิมพ์ หรือบรรณาธิการ จากประสบการณ์ในเรื่องแชมป์ทำให้เราเข้าใจและรู้ว่ามีคนจำนวนมาก ที่หากินโดยใช้วิธีนี้ แต่เราก็ต้องรู้วิธีจัดการที่ถูกต้อง ที่จะทำให้เรื่องเงียบไปได้

มามากก็เคยถูกร้องเรียนว่ามีจิ้งจกอยู่ในช่อง เขาตั้งใจจะเอาเงิน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ทำให้เราว่ามี คนเป็นจำนวนมากที่หากินแบบนี้ เราก็ต้องจัดการ แต่ไม่ใช่จัดการไปไล่ทำร้ายเขา เราจัดการโดยทำให้เรื่อง เงียบได้โดยวิธีการที่ละมุนละม่อม

ในธุรกิจจะมีเรื่องแบบนี้เยอะมาก คนที่ไม่เข้าใจจิตวิทยามวลชนไปฟ้องคนพวกนี้เสร็จเลย ถึงจะฟ้อง จนชนะว่าเขาต้องการจะขู่กรรโจนทรัพย์เรา แต่พอฟ้องเสร็จสินค้าของเราแจ้งไปแล้ว ไม่มีใครจะมารอฟัง หรือกว่าเรื่องนี้จริงหรือไม่จริง

ยิ่งถ้าเป็นสินค้าประเภท Skin Care ถ้ามีปัญหาขึ้นมาจะขายไม่ออกเลย ยิ่งถ้าลดราคายิ่งขายไม่ออก ไปกันใหญ่ เพราะผู้หญิงจะคิดว่าทาแล้วไม่รู้จักจะเป็นอย่างไร ของถูกคงจะไม่ดี พอไม่มั่นใจก็จะไม่ซื้อ ซึ่งก็เป็น พฤติกรรมที่เป็นปรกติของมนุษย์ ดังนั้นสินค้าประเภท Skin Care ทั้งหลายจึงต้องตั้งราคาให้สูง เพราะคนจะ คิดว่าของถูกไม่ดี ของดีต้องแพง

จิตวิทยามวลชนจึงมีความสำคัญมาก เราจึงต้องรู้กระแสดวงความคิดของคนกลุ่มใหญ่ หรือที่เรียกว่า Mass Behavior ซึ่งบางคนก็ไม่เข้าใจ บางครั้งเราคิดเองโดยไม่ได้พิจารณาพฤติกรรมมวลรวม ซึ่งความรู้สึก ของตัวเราเองบางครั้งก็อาจจะไม่ตรงกับพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ แต่บางครั้งก็อาจจะตรง เราจึงต้องเข้าใจ พฤติกรรมมวลรวม ต้องรู้ว่าคนส่วนใหญ่คิดอย่างไร

อย่างเวลาเราจะขึ้นราคาสินค้า สมมติสินค้าขายอยู่ 10 บาท จะขึ้นเป็น 12 บาท เราก็ต้องมาพิจารณา ว่าลูกค้าของเราจะแบ่งออกได้เป็นกี่กลุ่ม เราสามารถคิดโดยใช้ Conceptual Thinking โดยไม่ต้องไปหา ข้อมูล เราสามารถคิดได้ในทันทีเลย ซึ่งหลัก ๆ จะแบ่งลูกค้าได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลูกค้าที่ซื้อไปโดยไม่รู้ว่าราคาขึ้น
2. ลูกค้าที่ซื้อไปโดยรู้ว่าราคาขึ้นแต่ก็ซื้อ
3. ลูกค้าที่รู้ว่าราคาขึ้นแล้วก็ไม่ยอมซื้อแต่กลับมาซื้อทีหลัง
4. ลูกค้าที่ รู้ว่าราคาขึ้น และก็ไม่ได้ยอมซื้ออีกเลย

นี่คือพฤติกรรมมวลรวม ที่เกี่ยวกับการซื้อของขึ้นราคา หลาย ๆ คนอาจจะอยู่ในกลุ่มแรก หลาย ๆ คน อาจจะอยู่ในกลุ่มสอง บางคนสินค้าตัวนี้อาจจะอยู่ในกลุ่มแรก แต่สินค้าอีกตัวจะอยู่ในกลุ่มสอง ซึ่งขึ้นอยู่กับ ว่าสินค้านั้นมีราคาเท่าไร นี่คือการเข้าใจพฤติกรรมมวลรวมของคน

แล้วคำถามที่อยากจะถามก็คือว่ากลุ่มไหนใหญ่กลุ่มไหนเล็ก ถ้าตามหลักวิชาการต้องเป็นไงครับต้อง ไปวิจัย แต่ถ้าตามหลักของบุญเกียรติไม่ต้องวิจัยเดาเอาเลย กลุ่มไหนใหญ่กลุ่มไหนเล็ก

สำหรับการขึ้นราคาจาก 10 บาท เป็น 12 บาทนี้ คนส่วนใหญ่น่าจะมีพฤติกรรมแบบลูกค้ากลุ่มที่ 2 เพราะราคาที่ขึ้นนี้เป็นการกระโดดข้ามกำแพง 10 บาทเป็นตัวเลขกลม ๆ พอขึ้นอีก 2 บาท จึงเห็นความ เปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน

แต่ถ้าเราขึ้นราคาจาก 8 บาท เป็น 9 บาท คนส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมแบบลูกค้ำกลุ่มที่ 1 ส่วนกลุ่มที่คนส่วนใหญ่เป็นกันน้อยที่สุด คือลูกค้ำกลุ่มที่ 4 ที่จะไม่ยอมซื้อสินค้ามาใช้อีกต่อไป กลุ่มนี้มีพฤติกรรมปัจเจก

แต่ถ้าบางคนไม่ได้คิดแบบนี้ไว้ก่อน จะขึ้นราคาก็กลัวลูกค้ำจะตำ ทั้ง ๆ ที่บางอย่างต้องขึ้นราคา ขายมาแล้วยี่สิบปี ไม่ขึ้นราคาก็คงไม่ได้ แต่กลัวคือการคิดลบ คนที่เอาความกลัวเป็นที่ตั้ง ก็จะไม่กล้าขึ้นราคา ซึ่งสวนทางกับการทำธุรกิจ ที่ทุกบริษัทต้องคิดที่จะมีกำไรเพิ่มขึ้น

ในการขึ้นราคาสินค้านี้ เราต้องขึ้นราคาโดยที่ยอดขายไม่ตกด้วย เราสามารถคิดโดยใช้ Zero base Thinking หรือเป็นการคิดจากฐานศูนย์ เป็นการตั้งคำถามแล้วหาคำตอบว่า จะทำอย่างไรให้ยอดขายไม่ตก

สิ่งแรกเราต้องพิจารณาว่าขึ้นราคาเท่าไรคนส่วนใหญ่จึงจะมีพฤติกรรมเหมือนลูกค้ำกลุ่มที่ 1 หรือกลุ่มที่ 2 เราอาจทดสอบสมมุติฐานของเราก็ได้ โดยขึ้นราคาสินค้าของเราจาก 10 บาท เป็น 11 บาท ขึ้นราคาในร้านสัก 2 ร้านเป็นการทดสอบ และหากพบว่าราคาที่เราขึ้นทำให้ลูกค้ำมีพฤติกรรมเหมือนลูกค้ำกลุ่มที่ 1 กับ 2 รวมกันได้ 95% เราก็สบายใจได้เลย เพราะยอดที่หายไปมีเพียงแค่ 5% คำนวณรวมทั้งหมดแล้วก็เท่ากับยอดขายโตขึ้น

แต่ถ้าเราจะป้องกันไม่ให้เกิดเลย วิธียาง ๆ ก็เพียงเตรียมของแถมไว้ ถ้าลูกค้ำเริ่มโวย ก็ให้ของแถม คนส่วนใหญ่เคยซื้อ 10 บาท แล้วขึ้นเป็น 11 บาท อาจจะไม่อยากซื้อ แต่พอซื้อไปแล้วมีของแถม 11 บาทก็รับได้

● มีความคิดที่ว่าถ้าราคาที่สูงขึ้นไปคุณภาพจะดีขึ้นหรือไม่ ?

จริง ๆ เดียวนี้ของคุณภาพใกล้เคียงกันมาก คู่แข่งคุณภาพก็ใกล้เคียงกับเรา ฉะนั้นจะขึ้นราคาตามใจชอบก็ไม่ได้ เพราะคู่แข่งดูเราอยู่ เพราะไม่มีใครที่ดีโดดเด่น แม้แต่ในวงการรถยนต์ เดียวนี้รถเบนซ์คันหนึ่งจากสองล้าน เราจะขึ้นไปเป็นสิบล้าน ถึงคุณภาพดีก็จริง ลูกค้ำก็ไม่ซื้ออยู่ดี เบนซ์จึงจำเป็นต้องทำรถออกมา มีราคาตั้งแต่คันละสิบล้านจนถึงคันละสองสามล้าน เพราะจะครอบคลุมกลุ่มคนได้มากขึ้น

ในการขึ้นราคานี้ยังมีอีกสูตรหนึ่ง ซึ่งก็เท่ากับขึ้นราคาเหมือนกัน คือไม่เปลี่ยนแปลงราคาสินค้า แต่จะบรรจุสินค้าในปริมาณที่ลดลงแทน เช่น เคยบรรจุที่ 800 กรัม ก็ลดลงเหลือ 700 กรัม โดยจำหน่ายในราคาเดิม กลยุทธ์นี้ทำให้เราขึ้นราคาได้ ทำให้เรามีกำไรอยู่ เป็นการปรับโดยที่ลูกค้ำไม่เกิดแรงต่อต้าน

อย่างในกรณีที่มาขึ้นราคาจาก 5 เป็น 6 บาท มีเสียงโวยกันมากก็เพราะ

- ◆ ประการแรก มามาเป็นสิ่งที่ทุกคนรู้จัก
- ◆ ประการที่สอง มามานี้กรมการค้าภายในควบคุมอยู่
- ◆ ประการที่สาม บรรยากาศในตอนนั้นเป็นบรรยากาศที่ผู้บริโภคจ้องอยู่ว่าสินค้าตัวไหนขึ้นราคา

● ได้ยินมาว่า มามาเป็นตัววัดเศรษฐกิจใช่หรือไม่ ?

ดร.บุญเกียรติ ได้เคยพูดคำว่า Mama Index ไว้เมื่อ 10 ปีที่แล้ว ตอนที่ให้สัมภาษณ์กับคุณสรยุทธ เพราะตอนวิกฤติ มามา ขายดีมาก คุณสรยุทธจึงใช้คำนี้มาตั้งแต่บัดนั้น ส่วนเหตุที่ทำให้มามาขายดีในเวลาเศรษฐกิจตกต่ำ ก็เพราะตอนนั้นคนหยุดไปทานข้าวนอกบ้าน เพราะแม้แต่สั่งมามาทานตามร้านก็ราคา 15 - 20 บาทแล้ว แต่ถ้าทำทานเองที่บ้านตอนนั้นก็ 5 บาทเอง

เวลาเศรษฐกิจเริ่มไม่ดี คนก็จะเริ่มมองหาวิธีการประหยัด ฉะนั้นคนจึงเปลี่ยนพฤติกรรมจากการทานข้าวนอกบ้าน มาทานข้าวในบ้านมากขึ้น จุดนี้ทำให้ยอดขายสูงขึ้น

ก็เหมือนกับเวลาที่น้ำมันแพง คนเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ค่อยออกจากบ้าน คนออกนอกบ้านก็น้อยลง ถ้ารัฐบาลเข้าใจเรื่องจิตวิทยา ตอนที่น้ำมันแพงต้องรีบโหมเรื่องการประหยัดน้ำมัน เรื่องการลดภาวะโลกร้อน

- **สินค้าที่มีราคาสูงกว่า และมีคุณภาพสูงกว่า ลูกค้าจะเลือกซื้อหรือไม่ ?**

เรื่องนี้ก็เป็นเรื่องทางจิตวิทยา สมมุติเขาขายน้ำยาล้างจานแพงกว่าคนอื่น แพงกว่าน้ำยาปกติ 5 เท่า คุณสมบัติเขาอาจจะเข้มข้นกว่าแค่ 3 เท่า แต่เขายกกว่าเขาดีกว่าถึง 5 เท่า คนไทยเราพอเห็นยี่ห้อฝรั่งก็เริ่มเชื่อถือ นี่เป็นเรื่องการตลาดที่ใช้จิตวิทยาทั้งนั้น ซึ่งเขาเก่งมาก เมืองไทยเป็นเมืองพุทธไม่มุสา ส่วนฝรั่งมุสามาตลอดแต่เราก็เชื่อเขาตลอด ฝรั่งเขาทำการค้าเก่งกว่า

ดูอย่างสหรัฐอเมริกาเขาก็มีปัญหาเรื่องเศรษฐกิจมานานแล้ว แต่เขาสร้างภาพเก่ง เขาทำจนประเทศเขาไม่ต้องมีทองสำรองเพื่อที่เขาจะพิมพ์แบงค์ แต่เมืองไทยต้องมีทองสำรอง หลาย ๆ ประเทศต้องมีทองสำรองถึงจะพิมพ์แบงค์ได้ เงินดอลลาร์มี Image ที่สูงมาก ไม่ต้องมีทองสำรองจะพิมพ์แบงค์ก็พิมพ์เลย แล้วก็พิมพ์ออกมาเรื่อย ๆ พื้นฐานเขาจึงไม่ดี แต่เขาสร้างภาพทำให้เงินเขาแข็งตลอด พอพื้นฐานไม่ดีพอถึงจุดหนึ่งก็ล่ม อย่างที่เราเห็นกันทุกวันนี้ และจะเป็นอย่างนี้ไปอีกนานเพราะพื้นฐานไม่ได้สร้างง่าย ๆ สร้างภาพสร้างได้เร็วกว่า

- **ทำไมบางคนมองสินค้าที่ Brand เช่นสินค้าประเภทกระเป๋า เราจะรู้ได้อย่างไร ว่าคุณภาพแตกต่างกันแค่ไหน ?**

เป็นเรื่องของค่านิยม ถ้าสร้างภาพเก่งอย่าง Louis Vuitton ที่เป็นกระเป๋าพลาสติก ไม่ใช่หนังอย่างทีหลาย ๆ คนเข้าใจ แล้วต้นทุนของพลาสติกจะสักเท่าไร อาจจะไม่ถึงพันบาท ต้นทุนเขาหนึ่งพัน ขายในราคาสี่หมื่น คุณก็เท่า ส่วนคนไทยไม่กล้าทำ เพราะการเอาเปรียบ คนไทยทำไม่ได้ ซึ่งจริงแล้วเป็นการสร้างภาพทางการตลาด

สิ่งนี้เกิดขึ้นได้จาก Sixth Sense และงานวิจัย ถ้ามีการวิจัยแล้วขึ้นราคายิ่งขายดี ยิ่งขึ้นก็ยิ่งขายดี คนไทยหลอกง่าย ๆ ไม่ได้ ต้องมีการสร้างภาพ Design ต้องสวย เวลาโฆษณาเค้าผู้หญิงสวย ๆ บุคลิกดี ๆ มาถือกระเป๋า คนไทยนิยมฝรั่ง สินค้าของคนไทยยังต้องตั้งชื่อฝรั่ง เพราะถ้าตั้งชื่อไทย คนไทยไม่ซื้อ จึงต้องตั้งชื่อเป็นฝรั่ง

ที่บริษัท ก็มีชุดชั้นในยี่ห้อ "กุลสตรี" ผู้บริหารของกุลสตรีเวลาอดขายไม่ขึ้น ก็โทษว่าชื่อแบรนด์เป็นไทย ดร.บุญเกียรติ ต้องหาวิธีโน้มน้าวให้เขาเชื่อว่ากุลสตรีถึงเป็นชื่อไทย แต่ก็มีจุดเด่นของการเป็นชื่อไทย แต่คนทั่ว ๆ ไปเชื่อว่าชื่อไทยทำให้ยอดขายไม่ดี คิดลบกับชื่อไทย แต่ถ้าเชื่อว่าชื่อไทยขายดีก็จะมีความคิดต่าง ๆ ที่จะทำให้ชื่อไทยขายดี ตอนนี้อยู่คือทำให้ชื่อไทยขายดี ต้องแข่งขันกับยี่ห้อฝรั่งได้ด้วย คิดอย่างนี้คือคิดบวก

- **เรื่องน้ำมันเราจะสร้างให้คนมีพฤติกรรมการใช้น้ำมันได้อย่างไร ?**

ถ้าจะช่วยโลก ช่วยประเทศไทย ตอนราคาขึ้นก็ต้องสร้าง ตอนราคาลงก็ต้องสร้าง แต่ตอนลงเราต้องสร้างมากกว่า เพราะตอนขึ้นทุกคนจะชลอการใช้เพราะน้ำมันแพง แต่แนวโน้มพฤติกรรมมนุษย์พอเริ่มมีราคาถูก ก็จะเริ่มคิดว่าจะไปเที่ยวไหน แต่ถ้าเราสร้างว่าการใช้น้ำมันทำให้โลกร้อน สิ้นเปลืองทำให้ประเทศไทยเสียดุลการค้า แต่รัฐบาลไทยไม่เข้าใจในเรื่องจิตวิทยาว่าต้องพูดบ่อย ๆ จึงจะทำให้คนไทยใช้น้ำมันน้อยลง

สำหรับ ดร.บุญเกียรติ เองจะขับรถช้า เพราะการขับเร็วเป็นการสิ้นเปลืองน้ำมัน ขนาดท่านขับรถสปอร์ต รถแท็กซี่ก็ยิ่งแพงเป็นประจำ เดียวนี้ก็มีรถประหยัดน้ำมันออกมา และต่อไปก็จะมีรถที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่ซึ่งจะไม่มีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ออกมาทำให้โลกร้อนอีกต่อไป

อย่างการปั่นไฟฟ้าก็ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ออกมาเหมือนกัน แต่คงจะน้อยกว่าที่มาจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์

ดร.บุญเกียรติ ได้เล่าถึงบิดาของท่านคือ ดร.เทียม โชควัฒนา ว่าตอน ดร.เทียม ยังเด็ก ๆ ท่านก็ขี่จักรยานส่งนม ส่งข่าวสาร ไปเป็นกุลี ซึ่งท่านก็ภูมิใจมาก ท่านแข็งแรงมาก เวลาแบกข้าวก็แบกได้ถึงสองกระสอบ จึงได้เงินเดือนจากคุณปู่มาก ได้มากกว่าพี่น้องคนอื่น ๆ เพราะคุณพ่อแบกได้มากกว่าคนอื่น และที่สำคัญคือท่านก็เป็นคนคิดบวกตั้งแต่วัยเด็ก เป็นคนที่มีความกตัญญูมาก คนคิดบวกก็จะคิดอย่างดียิวว่าเราต้องดีขึ้น ๆ

สมัยก่อน ดร.บุญเกียรติ ก็ไม่รู้ว่า ดร.เทียม คิดบวก หลัง ๆ เพิ่งมารู้ว่าท่านคิดบวก เพราะสมัยก่อนไม่ได้แยกแยะว่าคิดบวกเป็นอย่างไร แต่พอเข้าใจเรื่องคิดบวกจึงได้แยกแยะและพบว่า ดร.เทียม ยอดคิดบวกเลย

คิดบวกแปลว่าอะไร อย่างเวลาใครมาทำร้ายจิตใจ ดร.เทียม จะไม่เคยด่าเขาเลย ฉะนั้นเวลาใครมาทำอะไรให้เราไม่ถูกใจ อย่าไปว่าเขา เราลำบากอย่างไรเราเล่าได้ แต่อย่าไปด่า อย่าด่าให้ลูกฟัง ต้องให้ลูกพิจารณาเอาเอง

บางคนทำงานมามากจนฐานะดี อยากให้ลูกเป็นคนที่ยืนทำงาน รู้จักคุณค่าของเงินก็ไปบอกลูกว่า พ่อแม่ทำงานเหนื่อยยากมากกว่าจะมีเงินมาให้ลูกได้ใช้สบายแบบนี้ เหนื่อยยากจนเลือดตาแทบกระเด็น พอลูกได้ยินว่าเหนื่อยยากจนเลือดตาแทบกระเด็น ก็ขอไม่รวยดีกว่า เพราะจิตใต้สำนึกเขาจะรับไปแล้วว่าการรวยนี้ เลือดตาแทบกระเด็น จิตใต้สำนึกไม่รู้ผิดรู้ถูกเขาฟังพ่อแม่บอกอย่างนี้ จิตใต้สำนึกก็มาเปลี่ยนพฤติกรรมกลายเป็นคนไม่อยากรวย เห็นเงินเห็นทองไม่อยากได้

ดร.บุญเกียรติ เคยถามนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยศรีปทุมว่า มีคนไหนที่ไม่อยากรวยบ้าง ซึ่งก็มีสองคนยกมือไม่อยากรวย ที่ไม่อยากรวยเพราะมันยุ่ง ท่านก็ตั้งสมมุติฐานว่าคนเหล่านี้ ตอนเด็ก ๆ ต้องมีอะไรลบ ๆ เกี่ยวกับความรวย พ่อแม่อาจจะบอกว่ารวยแล้วลำบากอย่างไร หรือพ่อแม่อาจจะโดนคนรวยโกง แล้วเล่าให้ลูกฟังว่าคนนั้นมันเลว จิตใต้สำนึกของลูกตอนที่ยังเด็กก็รับไปทั้งหมด พอโตขึ้นก็กลายเป็นคนไม่อยากรวยเหล่านี้คือพฤติกรรม ที่เกิดจากจิตใต้สำนึกทำให้เป็นตามนี้

เราคงเคยได้ยินว่าคนมุ่งสำเร็จ กับคนมุ่งไม่สำเร็จ คนส่วนใหญ่โดยจิตสำนึก จะมุ่งสำเร็จ แต่มีคนมุ่งไม่สำเร็จหรือมุ่งล้มเหลว ก็เป็นพฤติกรรมที่มาจากจิตใต้สำนึก ที่เรารับเข้ามาจากสิ่งที่เราเห็นตอนเด็ก ๆ ส่วนมากรับเข้ามาตอนเด็ก ๆ ทั้งนั้นเลย อาการแปลก ๆ เกี่ยวกับตอนเด็กทั้งนั้น โดนเอาเปรียบ พ่อแม่โดนเอาเปรียบ เล่าให้ลูกฟัง ลูกเลยรู้สึกว่าจะสำเร็จมันไม่ดี เด็กที่มีอายุ 6-12 ขวบ ถ้าเกิดพ่อแม่ทำอะไรไม่ถูก พูดอะไรไม่ดีกับเขา เขาก็จะเก็บไปจนวันตาย

อีกปรากฏการณ์หนึ่ง ดร.บุญเกียรติ เชื่อว่าลูกของหมอทั้งหลาย จำนวนที่ไม่อยากเป็นหมอมะมากกว่าที่อยากจะเป็นหมอ เพราะรู้สึกว่าจะอาชีพหมอลำบาก ทั้งวันทั้งคืนเดี๋ยวก็นอนโทรมา ดึก ๆ ก็ยังต้องออกไปรักษาคน อีกประการหนึ่งคือในอดีตอาชีพหมอรวยได้ดีที่สุด แต่เดี๋ยวนี้อาชีพอื่น ๆ ที่รวยได้ดีกว่า อย่างเป็นนักร้อง หมอต้องไปผ่าตัดซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สนุก แต่เป็นนักร้องเท่กว่าเยอะ

ปัจจุบันจึงเริ่มมีหมอที่เปลี่ยนอาชีพมาเป็นนักร้อง ดร.บุญเกียรติ ก็รู้จักแพทย์หญิงคนหนึ่งที่ต้องการจะมาประกวดนางสาวไทย เธอมีความใฝ่ฝันอยากเป็นหมอมาก ซึ่งเป็นความตั้งใจตั้งแต่เด็ก ๆ ตั้งใจจะเป็นหมอ พบเรียนจบก็ใฝ่ฝันว่าต่อไปนี้ อยากเป็นนางสาวไทย คนแบบนี้เป็นคนที่มีความมุ่งมั่น ตั้งมั่น แล้วก็ตั้งใจให้ตัวเองตลอดเวลา

คนเราต้องตั้งใจตลอดเวลา อย่าตั้งเล็กเกินไปอย่าง ตอนอายุ 60 อยากมีบ้านสักหลังเล็ก ๆ ก็พอ ตั้งอย่างนี้ก็ได้จริง ๆ ตามนั้น

ตอนที่ ดร.บุญเกียรติ สอนที่มหาวิทยาลัยศรีปทุม ก็ให้นักศึกษาเขียนมาว่าตอนอายุ 50 อยากจะมีอะไรบ้าง ก็มีคนเขียนต่างกันราวฟ้ากับดิน บางคนบอกอยากได้เงินเดือน ๆ ละ 2 ล้าน บางคนบอกอยากเป็นเจ้าของโรงงานเล็ก ๆ ดร.บุญเกียรติ ต้องถามว่าอยากมีโรงงานใหญ่ ๆ ไม่ได้หรือ กลัวอะไรทำไมต้องโรงงานเล็ก ๆ บางคนก็ต้องการตำแหน่งเล็ก ๆ รู้ไหมเพราะอะไร ก็เพราะความกลัว คิดลบ เป็นคนคิดลบ อยากก็อยาก แต่ก็กลัวรับผิดชอบสูง กลัวจะทำไม่ได้

คำว่าไม่แน่ใจก็แสดงถึงการคิดลบแล้ว คนที่คิดลบก็คือคนที่ไม่มั่นใจ กลัวนั้น กลัวนี่ สำหรับบางคน แรงจูงใจก็คือการมีเงินเยอะ ๆ บางคนได้รับการปลูกฝังที่ดี อาจจะช่วยสังคมก็เป็นแรงจูงใจเหมือนกัน อยู่ที่พ่อแม่จะใส่อะไรตรงไหนมากน้อย รวมถึงประสบการณ์ที่เขาเห็นเป็นลบหรือเป็นบวก สมมุติเขาอยู่ในแวดวง เห็นหมอคนนี้มารักษาแม่ตัวเอง หล่อเหลือเกิน ใจดีเหลือเกิน จึงอยากจะเป็นหมอเพราะหมอน่ารัก ๆ ซึ่งก็เป็นไปได้ แต่ถ้าหมอผ่าตัดแม่ตายไปหยก ๆ ก็คงไม่อยากเป็นหมอ นี่คือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากสื่อภายนอก

Zero base Thinking

ทำไมคนญี่ปุ่นจึงขยันกว่าคนไทย ? สาเหตุหลัก ๆ ของเรื่องนี้คือภัยธรรมชาติ รongลงมาคือสงคราม ทำให้คนญี่ปุ่นถูกปลูกฝังความขยันมาโดยตลอด

คนเมืองหนาวกับคนเมืองร้อนใครขยันกว่ากัน ? คนเมืองหนาวจะขยันกว่า สาเหตุมาจากเพื่อความอยู่รอด เมืองร้อนอย่างไทย ร้อนถอดเสื้อนอนสบาย ๆ ได้ทั้งวัน สวนเมืองหนาวถอดเสื้อนอนกลางแจ้ง เตี้ยวแห้งตาย คนเมืองหนาวจะมีรอบฤดูต่าง ๆ ที่แตกต่างกันมากเขาจึงต้องเตรียมตัววางแผน นักวางแผนต้องมาจากเมืองหนาว คนไทยไม่ต้องวางแผนเลย คนไทยที่ไปเรียน MBA มาจากเมืองนอก วางแผนไม่เป็น เยอะแยะเลย เพราะไม่เคยที่จะต้องวางแผน แต่เมืองหนาวอย่างพวกเอสกีโม ต้องรีบไปยิงแมวน้ำมา แล้วก็ไปจับมาตากตอนอากาศร้อน ต้องตัดฟืน ต้องวางแผนทุกอย่างเลย ต้องลับมีด ต้องทำอะไรสารพัดนึก จึงจะอยู่รอดได้ในหน้าหนาว คนไทยในน้ำมีปลาในนามีข้าว อยากรู้ก็เด็ดผักบุ้งทานได้ เด็ดผักกระเฉดทานได้ ไม่ต้องวางแผนอะไรล่วงหน้าเลย

นี่คือคำตอบว่าคนเมืองหนาวทำไมจึงขยันกว่าคนเมืองร้อน วางแผนดีกว่าคนเมืองร้อน เพราะตั้งแต่เด็กดำบรรพ์ต้องวางแผนมาตลอด ที่ฝรั่งมีระบบกว่าคนไทยก็เกิดจากการที่เขาอยู่ในเมืองหนาว แม้แต่ชาวอิตาลี คนที่อยู่ทางเหนือมีหิมะตก กับเมืองทางใต้ที่อุ่นทั้งปี นิสัยยังไม่เหมือนกันเลย ทางใต้ไม่เป็นระบบทางเหนือทุกคนเป็นระบบหมดเลย อยู่ในประเทศเดียวกันยังแตกต่างกันก็เกิดจากภูมิอากาศที่ทำให้คนไม่เหมือนกัน

คนไทยทำไมคนใต้ถึงพูดเร็วกว่าคนเหนือ เพราะอะไร ? ก็เพราะเนื้อที่ของประเทศทางใต้มันน้อย มันเล็ก มันแคบ คนเยอะ แข่งขันเยอะ ไม่ได้แข่งขันกับประเทศไทยเพียงอย่างเดียว ยังแข่งขันกับชาวมาลาญอีกด้วย คนแข่งขันกันเยอะ ฉะนั้นทุกอย่างจึงต้องเร็ว คำพูดก็เร็วไปด้วย คนเราเวลาทำอะไรต้องแข่งขันกันตลอดเวลาเนี่ยคำพูดก็จะเร็วไปด้วย อย่างทหารก็พูดเร็ว เพราะต้องต่อสู้ ต้องรวดเร็วตลอดเวลา

นอกจากนี้คนใต้ยังเป็นคนฝึกฝนเรื่องความเจริญก้าวหน้าของตัวเองมาก มีสาเหตุจากการเปรียบเทียบ เพราะใกล้กับสิงคโปร์ มาเลเซีย ปีนัง โดยเฉพาะสิงคโปร์กับมาเลเซีย คนที่นั่นมีรสนิยมสูง หรือที่เรียกกันว่าไฮโซ พวกสิงคโปร์ ปีนัง พวกคนจีนทั้งนั้นไฮโซกว่าคนไทยเยอะมากเลย ฉะนั้นความไฮโซของเขาจะเข้ามา มีอิทธิพลกับคนในภาคใต้ของไทย ทำให้เกิดความทะเยอทะยานสูงกว่าคนในภาคอื่น ๆ

คนกรุงเทพฯ ก็เป็นส่วนผสมจากคนหลาย ๆ ภาคมารวมกัน คนใต้จะมีการแข่งขันมากกว่าคนกรุงเทพฯ คนอีสานจะทำอะไรก็เก่งไปหมดทุกอย่าง เหตุเพราะความจน คนอีสานจะทำได้ตั้งแต่อาหารญี่ปุ่น เล่นจิวเป็นภาษาจีน ฯลฯ คนอีสานทั้งนั้นเพราะคนเยอะแต่เงินน้อย ต้องขยัน อดทน เหมือนคนจีนสมัยก่อนทุกคนขยัน อันนี้เป็นเรื่องของเหตุและผล การคิดพิจารณาในสิ่งที่เราประสบ เราต้องตั้งคำถามตอบตัวเอง ถามตอบตัวเองบ่อย ๆ เจออะไรก็จะมีคำตอบตลอดเวลา

- **สิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีทำให้เด็กมีปัญหา แต่เด็กบางคนที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน แต่กลับไม่มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เขากลับเป็นเด็กดี เป็นเพราะเหตุใด ?**

ทุกอย่างมีข้อยกเว้น ส่วนมากเราพูดว่าบางคน คนกลุ่มน้อย ซึ่งเป็นพฤติกรรมปัจเจก แต่ถ้าคนส่วนใหญ่ ก็จะเป็นพฤติกรรมมวลรวม ก็เหมือนกับที่อธิบายเรื่องลูกไม้หล่นไม่ไกลต้น ในหนังสือที่ ดร.บุญเกียรติ เขียน จะมีบทหนึ่งที่เขาเขียนถึงเรื่องพฤติกรรมลูกคนกลาง ซึ่ง ดร.บุญเกียรติ เป็นผู้สังเกตเอง พฤติกรรมลูกคนกลางนี้เกิดขึ้นกับครอบครัวที่มีลูกตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนี้เพราะลูกคนโตพ่อแม่ยังมีมือใหม่ไม่เคยเลี้ยงลูก เลยเอาใจทุ่มสุดฤทธิ์ ดูแลอย่างเต็มที่ พอลูกคนที่สอง ก็จะดูแลเท่าที่จำเป็นเพราะมีขำนาญในการเลี้ยงลูกมาแล้ว 1 คน ลูกคนที่สองนี้จะรู้สึกไม่ค่อยได้รับการเอาใจใส่

พอมีลูกคนที่สาม ลูกคนโตที่เคยได้รับการประคบประหงมมาก่อน และยังโตพอสมควรแล้ว ก็จะไม่รู้สึกมีปมต่ออย่างใด แต่ลูกคนที่สองซึ่งได้รับการประคบประหงมมาน้อยกว่าคนโตอยู่แล้ว ยังเห็นว่าทุกคนทุ่มเทความสนใจไปที่ลูกคนที่สาม และส่วนใหญ่ตอนที่พ่อแม่มีลูกคนที่สามฐานะก็จะค่อนข้างดีขึ้นมาแล้ว จึงสามารถทุ่มเทให้กับคนที่สามได้เต็มที่ ลูกคนที่สองจึงเกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าลูกคนกลางขึ้น

นี่คือสาเหตุหลัก ๆ ที่ทำให้ลูกคนกลางรู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง แต่ก็ไม่ได้เกิดกับทุกครอบครัว ถ้าพ่อแม่เข้าใจรู้ว่าลูกคนกลางมีโอกาสเป็นอย่างนี้ การเอาใจใส่ลูกคนกลางอย่างเต็มที่ แต่ลูกคนกลางที่เป็นอย่างนี้ ถ้าไม่เป็นมากเกินไป ก็จะกลายเป็น Number One ของครอบครัวก็ได้ ซึ่งส่วนมากจะเป็นคนที่เด่นที่สุดในตระกูล

ส่วนพฤติกรรมของลูกคนสุดท้อง จะเป็นคนที่มี Creative สูงมาก เพราะไม่เคยได้รับความกดดัน นอกจากนี้พ่อแม่ยังได้สะสมประสบการณ์ความรู้ มาแล้ว แล้วก็ถ่ายทอดให้ลูกคนสุดท้องได้มากที่สุด นอกจากนี้ความรู้สึกที่เขาเป็นเด็กที่สุดในครอบครัว เขาก็เล่นของเขาไปเรื่อย พ่อเล่นบ่อย ๆ ก็เกิดความคิดสร้างสรรค์ ลูกคนเล็กมีความคิดสร้างสรรค์มากที่สุด เพราะขี้เล่น

ส่วนลูกคนโต บางคนก็จะเอาแต่ใจตัวเอง พ่อแม่บอกให้ดูแลน้อง จึงมีพฤติกรรมที่จะคอยกำกับคนอื่นอยู่เรื่อย แต่ก็มีความรับผิดชอบสูง สำหรับลูกคนโตที่มีพ่อแม่รวย ๆ จะไม่ค่อยใส่ใจ ทำตัวตามสบาย ไม่สนใจอะไรทั้งนั้น

- **คำว่า คิดเปิด คืออะไร ?**

คิดเปิดก็คือ Open Mind ก็คือคิดแบบใจกว้าง ๆ อย่าปิดกัน อย่าปฏิเสธ เวลาแนะนำไปเปิดใจรับ คนที่เปิดใจรับอะไรได้ง่าย มีแนวโน้มเป็นคนคิดบวก คนที่คิดลบมีแนวโน้มว่าจะคิดปิด

คนที่เปิดใจรับคนอื่นได้เยอะนี้ มีแนวโน้มจะเป็นคนคิดบวกได้โดยอัตโนมัติ แต่ที่ ดร.บุญเกียรติ มาแนะนำทั้งหมดนี้ เป็นการฝึกคิดบวก ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ ว่าจิตใต้สำนึกมีพลังอย่างไร คิดบวกแล้วมีพลังอย่างไร สำหรับคนที่คิดเปิดจะเป็นอะไรที่เสริมให้เป็นคนคิดบวกโดยธรรมชาติ

ก็เหมือนกับคนที่มุ่งมั่นตั้งแต่เด็ก โดยธรรมชาติแล้วก็ต้องเกิดจากคนที่จิตใจที่คิดบวกอยู่ในตัว ถ้าบอกว่าฉันเป็นคนเรียนมาน้อยครอบครัวก็จน คงไม่มีทางหรอก แบบนี้คิดลบ ก็จะไม่เกิดความมุ่งมั่น แต่คนที่คิดบวก ถึงฉันจน ฉันไม่มี อยากรู้ก็ตามฉันก็จะเจริญ คิดบวกเช่นนี้สมองก็จะเริ่มคิดหาวิธีการต่าง ๆ นี่คือการคิดบวกโดยธรรมชาติตั้งแต่เด็ก ๆ ฉะนั้นจึงอยู่ที่การคิดบวกคิดลบมาตั้งแต่เด็ก สำหรับคนที่คิดลบมาก่อน หากได้ฟังคำแนะนำ แล้วก็ทำความเข้าใจ ก็เปลี่ยนเป็นคิดบวกได้

กลยุทธ์ และ ทัศนคติ

กลยุทธ์ เป็นอะไรที่ไม่ตรงไปตรงมา ไม่ใช่เรื่อง $1 + 1 = 2$ คำว่ากลยุทธ์นี้ฟังไปแล้วเหมือนศัพท์ทางทหาร สำหรับกลยุทธ์ทางด้านบวก ก็เป็นเหมือนทัศนคติ พระพุทธเจ้าก็ทรงใช้ทัศนคติโดยตลอด

ดร.เทียม โชควัฒนา เป็นคนที่มีทัศนคติโดยตลอด ท่านจะมีทัศนคติที่จะกระตุ้นทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ท่านตั้งบริษัทเพิ่มขึ้น ก็เพื่อจะให้พนักงานมาร่วมหุ้นด้วย บริษัทเก่าก็ขายหุ้นให้พนักงานบางส่วน ส่วนบริษัทที่เริ่มใหม่ ๆ จะยังไม่ให้พนักงานเข้าถือหุ้น จะทำไปก่อน ทำไปจนบริษัทเริ่มมีกำไร จึงจะขายหุ้นให้พนักงานในราคาปกติ ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม แบบนี้คือทัศนคติ

ในการถือหุ้นนี้ ดร.บุญเกียรติ ตั้งกติกาไว้ว่า สมมุติผู้บริหารคนหนึ่ง ดูแลทั้งหมด จะถือหุ้นประมาณ 30% - 35% แต่บางบริษัทที่ใหญ่มาก ๆ ก็ถือหุ้นประมาณ 1% - 2%

ทัศนคติอีกอย่างหนึ่งของ ดร.เทียม คือ ไม่อยากให้ลูกกรวย เพราะกลัวลูกชู้เกียจ กลัวลูกจะเอาแต่สบาย ไม่ยอมทำงาน คนเราถ้ารวยเกินไปจะไม่ทำงาน ให้พอมีพอใช้ก็พอ ดังนั้นท่านจึงให้ทำงานเยอะ ๆ มีหุ้นน้อย ๆ เมื่อทำงานเยอะ ๆ ก็มีรายได้เยอะเอง ต้องขยันงานเยอะ ๆ ถึงจะมีรายได้เยอะ แต่ถ้าเมื่อไหร่ธุรกิจเล็กนิดเดียวรายได้เยอะก็ไม่ทำงาน นี่คือทัศนคติ

ดร.เทียม เป็นคนที่ไม่เคยคิดเรื่องเงินเรื่องทอง เป็นคนที่มีเงินเท่าไร ก็ชอบนำไปช่วยลูกน้อง ก่อนดร.เทียม จะเสียแค่สองเดือน อยู่ดี ๆ ได้เงินมาก่อนหนึ่ง ได้มาจากการปันผล ได้มา 10 ล้านบาท ท่านก็เอาเงิน 10 ล้านนี้ เอาไปให้มูลนิธิ ดร.เทียม โชควัฒนา เพื่อเป็นทุนในการศึกษาของบุตร-ธิดาของพนักงานในเครือสหพัฒน์

ดร.เทียม มีหลักคิด แล้วก็เขียนไว้เป็นแนวปฏิบัติ สำหรับในการทำงานจะมีหลักคิดอยู่ 5 ข้อ คือ

1. ขยัน อดทน
2. คบคนดี
3. ไม่สร้างศัตรู
4. รักษาเครดิต
5. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

ตั้งแต่สมัยก่อน ดร.เทียม เน้นการทำงานโดยใช้ "ใจ" บริษัทในเครือสหพัฒน์อยู่ได้ด้วยความรัก คือเรารักพนักงาน หมายถึงเราต้องมีความรัก ความหวังดีต่อพนักงาน ความรักความหวังดีสำคัญมาก ๆ บางครั้งแม้แต่สิ่งที่ยื่นนอกเหนือกติกา ถึงเขาจะออกไปแล้ว เราก็ยังยินดีที่จะช่วยเขา เป็นเรื่องของมนุษยธรรม เพราะถ้าเราทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าเขาสามารถฝากชีวิตไว้กับเราได้ ก็จะทำให้องค์กร และพนักงานอยู่ด้วยกันได้อย่างยาวนาน

ตอนที่ ดร.บุญเกียรติ มาทำงานใหม่ ๆ ก็มีพนักงานอยู่คนหนึ่งทำงานมานานแล้ว เป็นตัวแสบของบริษัท ดร.บุญเกียรติ เวลาคิดถึงเขาจะคิดว่าพนักงานแสบ ๆ อย่างนี้ "มีคนเดียว ก็ไม่มากเกินไป" ซึ่งก็มีคนถามต่อว่าแล้วถ้ามีมากกว่า 1 คนจะทำอย่างไร ? ซึ่งท่านก็ตอบแบบคนคิดบวกว่า "เราก็ทำให้บริษัทใหญ่ขึ้นอีกหน่อย สองคนก็จะยังไม่มากไป" คนที่คิดบวก ก็จะคิดคำตอบที่เป็นบวกได้เช่นนี้