

การบรรยาย วิชา MGT 636 ประเด็นปัญหาทางการจัดการ
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต รุ่นที่ 5 (ดัด "จริต") มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โดย ดร. บุญเกียรติ โชควัฒนา และคณะ
วันที่ 27 กันยายน 2552 (ครั้งที่ 4)

อารัมภบท

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต รุ่นที่ 5 นี้ ได้พัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองจนมาเข้าชั้นเรียนก่อนเวลา 100% ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่น่าชมเชยเป็นอย่างยิ่ง พฤติกรรมทางกายที่แสดงที่แสดงออกมาได้เช่นนี้ ก็มาจากการพฤติกรรมของจิตที่ตั้งใจที่จะมาเรียนให้ตรงเวลา ซึ่งเป็นกำหนดจิต เป็นการศึกษาที่มีประโยชน์มากมายต่อตนเอง ต่อการเรียน ต่อการทำงาน ต่อการสอนลูกหลานให้เป็นคนที่มีวินัย

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางจิตนี้ เรียกว่า การตัดจริต สำหรับในการเข้าเรียนก็ยังมีอีกพฤติกรรมหนึ่งที่จะต้องตัดจริต คือ วินัยในการฟัง โดยระหว่างเวลาที่ฟังการบรรยาย ขอให้นักศึกษาทุกคนตั้งใจฟัง อย่าพูดคุยกันเอง

วินัย (Discipline)

วินัย เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำทุกอย่าง คนจะเก่งแค่ไหนแต่หากขาดวินัย ความสำเร็จในอนาคตก็จะน้อยกว่าคนเก่งและมีวินัย

วินัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ

- **วินัยในการตรงต่อเวลา**
- **วินัยในการฟัง:** นั่งตัวตรง มองหน้าผู้พูด ทำความเข้าใจระหว่างการฟัง และไม่พูดคุยกันเอง
- **วินัยในการพูด:** พูดอย่างตรงประเด็น ไม่ใช่เล่าเรื่องหรือพรรณนาจนยืดเยื้อ
- **วินัยในการคิด:** คิดเป็นขั้นเป็นตอน แยกแยะเรื่องใหญ่เรื่องเล็กเป็น
- **วินัยในการทบทวนสรุป:** รับทราบอะไรมาต้องทบทวน แล้วสรุปว่าเรื่องใดใช้ได้ เรื่องใดใช้ไม่ได้ เรื่องที่ใช้ได้ให้เราทบทวนจนเข้าใจอย่างลึกซึ้ง แล้วสรุปเป็นหลักคิด โดยพูดกับตัวเองบ่อย ๆ

การทบทวนสรุปนี้ ถึงแม้บางครั้งเราจะทบทวนสรุปแล้วพบว่าเรื่องนั้นไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเราได้เลย แต่จริง ๆ แล้วเราก็มักได้ทัศนคติใหม่ ๆ และต้องคิดว่าทุกอย่างที่รับมาจะต้องนำมาเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง ผู้อื่น

วินัยในการตรงต่อเวลานี้ พอเราคิดที่จะตรงต่อเวลา เช่น จะส่งงานให้ตรงเวลา เราก็จะใช้ความคิดมากขึ้น คิดในเรื่องลำดับ ขั้นตอน มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดลออ เพื่อให้ส่งงานได้ตรงเวลา

แต่คนส่วนใหญ่คิดวางแผนน้อยเกินไป อาจเป็นเพราะทำมาหลายครั้งจนเกิดความชำนาญ จนคิดได้สำนึกบันทึกขั้นตอนวิธีการไว้เรียบร้อยแล้ว ทุกขั้นตอนจึงทำไปแบบอัตโนมัติ ไม่ต้องวางแผน แต่หากเราได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ เป็นสิ่งที่เราไม่เคยทำมาก่อน สิ่งนี้จะทำให้เราเริ่มวางแผน มีการเตรียมงาน รวมถึงมีการเผื่อเวลาในเรื่องที่คาดไม่ถึงไว้ด้วย

อย่าง ดร.บุญเกียรติ 3 อาทิตย์ที่มาบรรยายที่ ม.ศรีปทุม ก็จะมีการวางแผนโดยเผื่อเวลาในสิ่งที่ไม่คาดคิดไว้ด้วย โดยทุกครั้งออกจากบ้านแล้วจะแวะที่ร้าน McDonald's ก่อนเพื่อรับประทาน และซื้อแฮมเบอร์เกอร์มาฝากทีมงาน จึงต้องออกจากบ้าน 10.35 น. เพื่อไปให้ถึงร้าน McDonald's ในเวลา 10.55 น. เพื่อจะได้สั่ง McEgg ได้ทันเวลา (McEgg ต้องสั่งก่อน 11.00 น.) จากนั้นจึงเดินทางไป ม.ศรีปทุม และถึงเวลา 11.45 น. ทุกครั้ง แต่ในวันนี้ตอนที่แวะร้าน McDonald's รถเกิดอาการสตาร์ทไม่ติดอยู่พักใหญ่ พอสตาร์ทติดจึงต้องกลับบ้านเพื่อเปลี่ยนรถคันใหม่ แล้วจึงเดินทางมา ม.ศรีปทุม ทำให้มาถึง ม.ศรีปทุม 12.15 น. ช้ากว่าทุกครั้งครึ่งชั่วโมง แต่ก็ยังมาถึงก่อนเวลาอยู่ดี นี่คือการวางแผน

คนที่จัดการวางแผนได้ดีต้องมีการฝึกบ่อย ๆ ครั้งแรก ๆ อาจยังขลุกขลัก แต่หากทำบ่อย ๆ ก็จะเกิดความชำนาญ สามารถวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

McDonald's ทุกคนคงเคยได้ยินมาว่า เป็นอาหาร Junk Food หรืออาหารขยะ ที่เป็นเช่นนี้เพราะคู่แข่งของ McDonald's ที่เป็นร้านอาหารที่ไม่ใช่ Fast Food ได้ปล่อยข่าวนี้ออกมา 30 – 40 ปีมาแล้ว แต่ McDonald's ก็ละเลยไม่ได้สนใจที่จะแก้ข่าว ทั้ง ๆ ที่วัตถุดิบ ขั้นตอนการปรุง รวมถึงความสะอาด McDonald's มีคุณภาพสูงกว่าร้านอาหารทั่ว ๆ ไปมาก และที่ ดร.บุญเกียรติ สามารถยืนยันจุดนี้ได้ เพราะ McDonald's สั่งซื้อวัตถุดิบจากในเครือสหพัฒน์หลายอย่าง จึงรู้ว่าเขาคอมเข้มเรื่องคุณภาพและความสะอาดของวัตถุดิบมาก ๆ ในเนื้อยังกำหนดไว้เลยว่าจะต้องมีไขมันไม่เกินเท่าไร ซึ่งร้านอาหารระดับ 5 ดาวก็คงไม่ได้กำหนดคุณภาพเข้มงวดเช่นนี้

ประเด็นของ McDonald's ที่กล่าวมานี้ เป็นเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่คนอื่นปล่อยมา คนส่วนใหญ่ก็จะรับมาแบบไม่ได้พิจารณาว่าจริง ๆ เป็นแบบนี้หรือไม่ ศัพท์ในภาษาอังกฤษจะเรียกว่า Propaganda ซึ่งหมายถึงข่าวปลอม โฆษณาชวนเชื่อ พอฟังทุกวันโดยไม่ได้พิจารณา ข้อมูลนี้ก็จะฝังเข้าไปในจิตใต้สำนึก ดังนั้นพอพูดถึง McDonald's คนส่วนใหญ่ก็จะรู้สึกทันทีว่ามันเป็น Junk Food เป็นของไม่มีประโยชน์ ไม่อยากไปทาน จนปัจจุบัน McDonald's ประสบภาวะขาดทุน ในเมืองไทยเองก็ได้เปลี่ยนเจ้าของมาอยู่ในกลุ่มเมเจอร์ซีพีเพล็กซ์เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นเวลาเรารับอะไรมาเราจึงต้องนำมาคิด นำมาพิจารณาอย่างละเอียด และนำมาเปรียบเทียบกับความเป็นจริง

การทำธุรกิจจึงต้องมีความละเอียดอ่อน อย่างกรณีของ McDonald's เขาจะต้องแก้ข่าวโฆษณาชวนเชื่อที่คู่แข่งปล่อยออกมา นอกจากนี้เขายังต้องพัฒนาสินค้าของเขาให้มีความโดดเด่นอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย

คนไทยปัจจุบันเป็นนักสู้กันน้อยลง เพราะมันแต่ไปชื่นชมกับประเทศอื่น ๆ ที่เขาปล่อยข่าวออกมาว่าเขาดี เช่น จีน เวียดนาม และอีกหน่อยก็คงไปชื่นชมลาว กัมพูชา พอชื่นชมเขาบ่อย ๆ จิตของเราก็จะตก ความรักชาติก็หาย การที่จะสู้เพื่อชาติไทยจึงลดน้อยลง เหล่านี้เกิดจากการรับข่าวสารโดยไม่ได้ใช้ความคิด พิจารณา

จิตใต้สำนึก (Subconscious)

เวลาคนเราเวลาโมโห โลก โกรธ หรือเมา จิตใต้สำนึกจะมาทำงานแทนจิตสำนึกทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามที่จิตใต้สำนึกได้บันทึกไว้

ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ของจิตใต้สำนึก

ลูกที่เห็นพ่อแม่ตบตีกัน ไม่มีลูกคนไหนชอบที่พ่อแม่ตบตีกัน แต่จิตใต้สำนึกก็ยังรับพฤติกรรมนี้ไว้ เมื่อเด็กคนนั้นโตขึ้น วันไหนที่เขาเมา พฤติกรรมการตบตีคู่สมรสของตัวเองก็จะแสดงออกมา เหมือนกับตอนที่เขาเคยเห็นภาพของพ่อแม่ที่ตบตีกันในอดีต

พฤติกรรมของเด็กนักเรียนในสหรัฐอเมริกา ที่เอาปืนมายิงเพื่อนนักเรียนด้วยกันในโรงเรียน ซึ่งมีการเสนอข่าวให้เห็นอยู่หลายครั้ง พฤติกรรมนี้เกิดขึ้นเพราะเด็กได้เห็นข่าวนี้ แล้วรับรู้เก็บเข้าไปในจิตใต้สำนึกซึ่งไม่รู้คิดรู้จัก และด้วยความเป็นเด็กจึงทำให้มีคุณธรรม มโนธรรม จริยธรรม น้อยกว่าผู้ใหญ่ เมื่อใดที่มีอารมณ์โกรธ เกลียด เสียใจ หรือเมามา จิตสำนึกจะไม่ทำงาน จิตใต้สำนึกที่เคยเก็บเรื่องการยิงกันในโรงเรียนก็จะทำให้เด็กแสดงพฤติกรรมแบบเดียวกันนี้ออกมา

ข่าวสารข้อมูล จึงเป็นดาบสองคม เพราะสามารถเหนี่ยวนำให้คนมีพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ดร.บุญเกียรติ จึงคิดจะจัดรายการ "ข่าวดีวันนี้" เพื่อเสนอแต่ข่าวที่ดี ๆ ให้ผู้ชมได้รับชมผ่านทางสถานี S-Channel

รถไฟใต้ดินในเมืองนอก มักจะมีคนเอาสีสเปรย์ไปฉีดจนเลอะเทอะ ตำรวจในอเมริกาจะไม่ค่อยสนใจเห็นคาน้ำคางเขาจึงจะจับ ส่วนที่ฝรั่งเศสแก้ปัญหาโดยส่งเสริมให้สร้างงานศิลปะ Paint เป็นรูปสวยงามไปเลย ส่วนที่อังกฤษเมื่อมีคนมาพ่นสีก็จะรีบจัดการลบทิ้งทันที ไม่ปล่อยให้คนอื่นมาเห็นแล้วเกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบ และหากจับคนพ่นสีได้ก็จะลงโทษให้ลบสีที่พ่นไว้ อังกฤษจึงเป็นประเทศที่มีรถไฟใต้ดินที่สวยงามที่สุด และที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะอังกฤษเข้าใจพฤติกรรมของคน

การเลียนแบบก็มาจากการพบเห็นสิ่งนั้นบ่อย ๆ จนบันทึกเข้าไปในจิตใต้สำนึก พอมีอารมณ์เด็กคะนองขึ้นมา ก็จะทำพฤติกรรมเหมือนกับสิ่งที่เคยเห็นที่บันทึกอยู่ในจิตใต้สำนึก

การขับรถ ตอนที่หัดขับรถใหม่ ๆ เราจะบังคับรถโดยใช้จิตสำนึก คือเราต้องตั้งใจ กำหนดหมุนพวงมาลัย เหยียบคันเร่ง เหยียบเบรค ฯลฯ ตอนที่หัดขับนี้เป็นช่วงที่เรา กำลังโปรแกรมจิตใต้สำนึก แต่พอขับจนชำนาญแล้ว เราจะใช้จิตใต้สำนึกในการขับรถ คือเวลาจะเร่ง จะเลี้ยว จะเบรค เราก็จะสามารถทำโดยอัตโนมัติได้เลย

และก็เหมือนกับเราขับรถไปที่ไหนสักแห่ง ไปครั้งแรกเราต้องดูแผนที่ ดูซอย ต้องคอยตั้งใจดู แต่พอไปหลาย ๆ ครั้ง ก็เท่ากับเราได้โปรแกรมในจิตใต้สำนึก ทำให้ ชำนาญทางรู้ว่าจะต้องเลี้ยวซ้ายเลี้ยวขวาตรงไหน ทำได้โดยอัตโนมัติ

ดร.บุญเกียรติ เองขับรถมาทำงานโดยใช้ทางด่วนทุกวัน จะรู้เลยว่าต้องขึ้น ทางด่วนด้านไหน จะต้องลงทางด่วนที่ช่องทางออกใด จนมีวันหนึ่งช่องทางออกที่ลง ทางด่วนทุกวันได้ถูกยกเลิก ต้องออกช่องทางออกก่อนหน้านั้น แต่เนื่องจากจิตใต้สำนึก ที่ถูกโปรแกรมไว้แล้ว เคยชินที่จะลงในช่องทางออกเดิม ทำให้ขับรถเลยช่องทางออก ใหม่นี้ ต้องเสียเวลาเพิ่มขึ้นอีกครั้งชั่วโมงเพื่อขับรถย้อนกลับมา และยังขับรถเลยอย่างนี้ อีกหลายครั้ง ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะยังไม่ได้ล้างโปรแกรมเก่าที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกนั่นเอง แต่พอได้ตั้งใจขับรถลงช่องทางใหม่สัก 2 – 3 ครั้ง ก็จะไม่ขับเลยอีกเพราะเป็นการตั้ง โปรแกรมใหม่ให้กับจิตใต้สำนึก

บางคนแม้อาจยังสามารถขับรถกลับบ้านได้ โดยที่ไม่รู้ตัวว่ากลับมาได้อย่างไร คน เหล่านี้จะต้องเคยพูดหรือคิดว่า “เมออย่างไรรก็กลับบ้านได้” ซึ่งเป็นการโปรแกรม จิตใต้สำนึก พอเราจิตใต้สำนึกซึ่งได้บันทึกโปรแกรมนี้ไว้ จึงทำให้เราขับรถกลับบ้านได้ แต่ส่วนใหญ่ก็จะขับมาจอดหน้าบ้านแล้วก็หลับอยู่ในรถจนถึงรุ่งเช้าจึงจะรู้ตัว เพราะได้ โปรแกรมจิตใต้สำนึกแค่ให้กลับบ้านได้ ไม่ได้โปรแกรมต่อจากนั้น

จิตใต้สำนึกนี้ จะควบคุมการทำงานของอวัยวะที่อยู่นอกอำนาจจิตใจ เช่น หัวใจ ต่อมต่าง ๆ ซึ่งเราไม่ต้องสั่งเป็นการทำงานแบบอัตโนมัติ นอกจากนี้ยังเชื่อกันว่าเป็นจิต ที่ควบคุมมะเร็งอีกด้วย ดังนั้นหากใครคิดถึงคนอื่นที่เป็นมะเร็งบ่อย ๆ ตัวเองก็จะมี โอกาสเป็นมะเร็งด้วย ฉะนั้นเวลารับรู้ว่าใครเป็นมะเร็ง ก็ให้เราแค่รับรู้แล้วไม่ต้องไปคิด หรือเล่าต่ออีก และคิดด้วยว่าเราเองจะแข็งแรงไม่เป็นโรคนี

คน ๆ หนึ่งเล่าเรื่องที่รถของตัวเองโดนชนท้ายให้ ดร.บุญเกียรติ ฟังโดยลำดับ เหตุการณ์อย่างละเอียดลออ และยังเล่าอีกด้วยว่านี่ไม่ใช่เป็นครั้งแรก ครั้งนี้เป็นครั้งที่ สองแล้วที่โดนแบบเดียวกันนี้ ดร.บุญเกียรติ จึงต้องขอให้เขาเล่าเรื่องนี้ให้ท่านฟังเป็น

คนสุดท้าย เพราะถ้ายิ่งเล่าเรื่องนี้มากเท่าไร ก็จะบันทึกฝังเข้าไปในจิตใต้สำนึกซึ่งไม่รู้ ฝังรู้ถูก จิตใต้สำนึกก็จะเหนียวนาให้ภรรยาทำอีก เรื่องอะไรที่เป็นเรื่องที่ไม่ดีเราจึง ต้องไม่เล่า หรือหากจำเป็นต้องเล่าก็เล่าให้น้อยที่สุดแบบไม่ต้องแจจแจงรายละเอียด รวมถึงการตำหนิคนอื่นเราก็ไม่ควรทำด้วย ในทางตรงข้ามเรื่องที่ดี ๆ เราต้องพยายาม เล่าให้บ่อย ๆ เพื่อให้ชีวิตเราดีขึ้น

สำหรับนักแสดงบางคนที่ได้รับบทเป็นตัวร้าย ถึงกระนั้นก็ต้องคิดถึงความดีของ ตนเอง คิดถึงว่าตัวเองเป็นคนดี คิดให้เยอะ ๆ ไม่เช่นนั้นเล่นบทตัวร้ายไปนาน ๆ นิสัย หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ก็จะเหมือนกับตัวร้ายที่รับบทแสดง เป็นเพราะจิตใต้สำนึกบันทึก บทบาทของตัวร้ายในละครไว้ทั้งหมด

อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ จิตของเราับอะไรที่เป็นภาพ (Visualize) ได้ง่ายที่สุด คน สมัยก่อนคิดอะไรเป็นมโนภาพได้เก่งกว่าคนสมัยนี้ เพราะเมื่อก่อนยังไม่มีโทรทัศน์

Mindset (จิตกำหนด)

Mindset คือฐานความคิดที่เรายึดติด ซึ่งมีทั้งที่เป็นบวกและลบ ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ ตัว โดยเป็นความเชื่อที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึก ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม

Mindset มีความคล้ายคลึงกับหลักคิด โดยหลักคิดจะเป็นเรื่องที่ดี ๆ แต่ Mindset จะเป็นเรื่องที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ที่อยู่ในจิตของเรา ซึ่งจะสะท้อนออกมาในพฤติกรรมของเรา

ตัวอย่าง Mindset ที่เป็นบวก

- ทุกคำถามมีคำตอบ ทุกปัญหามีทางแก้
- เป็นผู้ให้ดีกว่าเป็นผู้รับ
- คิดดี พูดดี ทำดี แล้วสิ่งที่ดี ๆ จะเกิดกับเรา
- เราทำได้
- เชื่อไว้ก่อนหากความเชื่อนั้นไม่ทำให้ใครเดือดร้อน

ตัวอย่าง Mindset ที่เป็นลบ

- ฉันเป็นคนไม่เก่ง
- กล้าขอ ก็กล้าให้
- ไม่ชอบคนชม แล้วแต่ดวง
- เขาทำได้เพราะเขามี เราทำไม่ได้เพราะเราไม่มี
- ฉันก็เป็นของฉันอย่างนี้
- เป็นแชมป์ไม่ยาก แต่รักษาแชมป์ยากกว่า

- จะไม่เอางานไปทำที่บ้าน
- ไม่คิดเรื่องงานนอกเวลางาน
- คนที่ไม่ใช้ข้อมูลเป็นคนที่ไม่มีหลักการ
- ไม่ชอบขับรถ
- ไม่ชอบเข้าไปในที่แคบ ๆ ลึก ๆ
- ไม่ชอบตัวเลข
- กลัวความมืด
- ภาษาอังกฤษ ไม่ใช่ภาษาของเรา
- ไม่ได้เรียนมา ทำไม่ได้
- ทำงานที่ไม่ได้เรียนมา ต้องใช้มือโปร
- เรียนมาน้อยทำงานใหญ่ไม่ได้
- ถ้าจะทำให้คนนับถือ อย่างน้อยต้องจบปริญญาโทเป็นอย่างน้อย

Mindset เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ดี และไม่ดีของเรา ซึ่งในปัจจุบันเรามักจะพบกับประสบการณ์ที่ไม่ดีมากกว่าประสบการณ์ที่ดี เราจึงมี Mindset ที่ไม่ดีเยอะมาก เราจึงต้องพิจารณา Mindset ที่ไม่ดีของเราแล้วปลดออกไป เพื่อให้เรามีพฤติกรรมที่ดีขึ้น

วิธีการปลด Mindset ที่เป็นลบ

1. รู้ก่อนว่าเรามี Mindset อะไรบ้าง ทั้งลบและบวก
 - 1.1 หาสาเหตุของ Mindset ที่เป็นลบ
2. พิจารณา Mindset ที่เป็นลบนั้นว่าไม่ดีต่อตัวเองอย่างไร
3. คิดในทางบวก ที่ตรงข้าม บอกตัวเองซ้ำ ๆ
4. ระลึกได้ตลอดเวลาถึง Mindset ที่เป็นบวกนั้น ๆ
5. ทบทวนว่า Mindset ที่เป็นบวกนั้น ๆ ว่าทำประโยชน์ให้กับเราอย่างไรบ้าง

ตัวอย่างการปลด Mindset ที่เป็นลบ

1. Mindset ที่เป็นลบ: ไม่กล้าทำความดี เพราะกลัวคนนินทา
 - 1.1 สาเหตุ: เคยได้ยินคำว่า "ทำดีแต่อย่าเด่น จะเป็นภัย"
2. ไม่ดีอย่างไร: ทำให้เราไม่กล้าทำความดี
3. คิดในทางบวก ที่ตรงข้าม: "ทำดีได้ดี" หรือ "ทำดีตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้"
4. คิดบ่อย ๆ ก็จะปลด Mindset นี้ได้
5. ประโยชน์: ทำให้เราทำดีได้มากยิ่งขึ้น เจริญก้าวหน้าได้มากยิ่งขึ้น

เอนก สุรป / พิมพ์