

บันทึกการบรรยาย ดร. บุญเกียรติ โชควัฒนา และคุณริสา หงษ์สกุล
วิชา 806510 หลักการคิดและการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ หลักการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวร
ครั้งที่ 6 วันเสาร์ที่ 15 พฤศจิกายน 2551 เวลา 9.00 – 16.00 น.

ดร.บุญเกียรติ ได้แนะนำคุณริสา หงษ์ศิริ รองมิสไทยแลนด์เวิลด์อันดับ 1 ปี 2531 ซึ่งปัจจุบันเป็นผู้บริหารท่านหนึ่งใน บมจ. ไอ.ซี.ซี. อินเทอร์เน็ตชั้นนำ คุณริสา มีประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจมากมาย มีหลักคิดต่าง ๆ ที่มีประโยชน์เยอะมาก ทั้งเรื่องความคิดบวก ความมุ่งมั่น ซึ่งก็หวังว่านิสิตคงจะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ได้

สำหรับในเรื่องความมุ่งมั่น ภายหลังจากที่คุณริสาจะได้ยิน ดร.บุญเกียรติ พูดถึงคำว่า “ความมุ่งมั่น” บ่อยมาก จึงได้กลับไปทบทวนคำพูดของตนเองในอดีต ก็พบว่ามีความมุ่งมั่นอยู่โดยตลอด พูดออกมาแบบอัตโนมัติ

คนที่มุ่งมั่นจะมีพฤติกรรมต่อไปนี้

1. มีนิสัยที่ดีขึ้น
2. มีคนอยากจะช่วย
3. จำเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ
4. มีความคิดสร้างสรรค์มากมาย
5. ขยันคิด ขยันทำ
6. ใฝ่รู้

Mindset (จิตกำหนด)

คือความคิดที่เรารับมา เป็นความคิดที่แวบขึ้นมาเป็นประจำ โดยบางทีเราก็ไม่รู้ว่าคุณคิดนี้มาได้อย่างไร อาจจะเกิดจากการฟังคนอื่น แล้วเราก็รับเข้ามา บันทึกอยู่ในสมองของเรา ที่ ดร.บุญเกียรติ พูดถึงคำว่า “หลักคิด” อยู่บ่อย ๆ หลักคิดนี้ก็ Mindset เหมือนกัน โดยเป็น Mindset ที่เป็นบวก เป็นสิ่งที่ดี ส่วน Mindset จะมีทั้งที่เป็นลบ และเป็นบวก

ในหนังสือ หลักคิดและปรัชญาการทำงาน บุญเกียรติ โชควัฒนา หลักคิดในหนังสือเล่มนี้ ก็ล้วนแล้วแต่เป็น Mindset ที่เป็นบวกของ ดร.บุญเกียรติ ทั้งสิ้น

ตัวอย่างของ Mindset เช่น

- กองทัพเดินด้วยท้อง: Mindset นี้อาจจะไม่เป็นลบหรือเป็นบวก เหมือนเป็นการพูดลอย ๆ ขึ้นมามากกว่า
- พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง: ทำให้คนไทยไม่ค่อยพูด โดยเฉพาะต่อหน้าธารกำนัล
- แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร: ทำให้คนไทยไม่สู้คน เลยแพ้ตลอด
- การรักษาแชมป์ ยากกว่าการเป็นแชมป์: ทำให้คนไทยเป็นแชมป์ได้ไม่นาน
- ไม่เห็นน้ำอวดตัดกระบอก ไม่เห็นกระรอกยกยาโก่งหน้าไม้: ทำให้คนไทยไม่วางแผน ไม่ยอมเตรียมตัวล่วงหน้า
- ช้า ๆ ได้พร้าเล่มงาม: ทำให้คนไทยทำอะไรช้าไปหมด ทั้ง ๆ ที่คนโบราณต้องการให้เราทำอะไรให้รวดเร็ว ไม่ใช่ให้ช้า ๆ
- ทำอะไรตามใจ คือไทยแท้: ทำให้คนไทยขาดวินัย
- ฆ่าได้ หยามไม่ได้, ยอมหัก ไม่ยอมงอ: ทำให้คนยึดในอัตตาตัวตน
- กล้าขอ ก็กล้าให้: แม้แต่สิ่งที่เขาขอเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แต่ถ้าเขาขอก็จะให้

- วิทยุใจร้อน: ทำให้เด็กวิทยุใจร้อนกันไปหมด
- Don't put all eggs in one basket.: เป็นการกระจายความเสี่ยง เราสามารถนำไปเป็นประเด็นในการเจรจาต่อรองได้

Mindset เหล่านี้พอเข้ามาในตัวเรา ก็จะมากล่อมเกลารเรา ทำให้เรามีพฤติกรรมไปตาม Mindset นั้น ๆ โดยเราไม่รู้ตัว Mindset ตัวเราเองทุกคนก็มี Mindset มากมาย ทั้งดีและไม่ดี

ตัวอย่าง Mindset ที่ดีของ ดร.บุญเกียรติ

- ไม่ปฏิเสธ
- เราจะเป็นผู้ให้
- เราต้องการเป็นที่รักของผู้อื่น
- เราจะต้องเป็นคนแข็งแรง
- ช่วยคนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
- เราไม่เคยโกรธใคร
- เรามีสติตลอดเวลา
- เราทำอะไร ๆ ก็สำเร็จ
- เราเป็นคนที่มีเมตตาจิต
- เราไม่กลัว Surprises
- เราไม่กลัวคำถาม
- เราควบคุมตนเองได้เสมอ
- เราเป็นคนรักษาคำพูด
- เราเป็นคนคิดไว ทำไว
- เราเป็นคนเสียสละ
- เราเป็นคนไม่เห็นแก่ตัว
- เราเป็นคนช่างคิด
- เราเป็นคนไม่กลัวผี

บุคลิกภาพ (โดยคุณริสา หงษ์หิรัญ)

ปัจจุบันคนเราไม่ได้ดูคนที่บุคลิกภาพภายนอกเท่านั้น อย่าง ดร.บุญเกียรติ ก็พูดเรื่องคิดบวกมาเป็นสิบปีแล้ว ในแผงหนังสือก็จะเห็นหนังสือเรื่องคิดบวกมากมาย นาดา ลี เกลโบวา ที่ได้เป็นนางงามจักรวาลก็เพราะคิดบวก

การคิดบวก ซึ่งเป็นบุคลิกภาพภายใน สามารถทำให้คนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้ อย่างนาดาลี ด้วยคำพูดที่เป็นบวก ก็สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในเวลาเพียงแค่ข้ามคืน

อย่างคนที่เป็นพิธีกร ก็จะต้องเป็นคนที่ดี ขณที่พูดอยู่ต้องสามารถคิดไปข้างหน้า โดยคิดด้วยว่าคนอื่นอยากได้อะไร และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ ส่วนบุคลิกภาพที่สะท้อนออกมาจากข้างใน นอกจากความมุ่งมั่นแล้ว ความมั่นใจก็เป็นสิ่งที่สำคัญ Mindset ที่ ดร.บุญเกียรติ แนะนำไป ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเราเกิดความมั่นใจ ในทางตรงกันข้ามก็อาจทำให้ความมั่นใจลดลงได้เช่นกัน

เราจึงต้องคิดบวกกับตัวเองให้มากพอ เมื่อเราคิดบวกมากพอเราก็จะพบศักยภาพของเรา ความมั่นใจในตัวเองก็จะเพิ่มขึ้น

สำหรับผู้บริหารที่ขาดความมั่นใจในตัวเอง ก็จะมีอาการตัวมเตี้ยม เงอะงะ เฉื่อยชา ไม่กล้าแสดงออก และบางคนถึงขนาดไม่กล้าตัดสินใจ ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงลูกน้อง ทำให้การปฏิสัมพันธ์เกิดอาการติดขัด ผู้บริหารคนนั้นก็ขาดเสน่ห์ ขาดบุคลิกภาพที่ดี

ส่วนผู้บริหารที่มีความมั่นใจในตัวเอง ก็จะกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กล้าที่จะรับผิดชอบในสิ่งที่ลูกน้องทำ หัวหน้าจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีทำให้ลูกน้องดู ลูกน้องที่มีหัวหน้าประเภทนี้ก็จะรู้สึกกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ ตามไปด้วย

หัวหน้าบางคนไปบ่นว่าลูกน้อง ว่าทำงานไม่สำเร็จเป็นเพราะลูกน้องไม่ได้เรื่อง ตรงนี้ ดร.บุญเกียรติ แนะนำว่าต้องเชื่อก่อนว่าลูกน้องเราเก่ง ลูกน้องเราดี ลูกน้องจะทำให้งานเราสำเร็จ และถึงจะไม่มีลูกน้องงานเราก็จะยังสำเร็จได้ พอเริ่มคิดบวกกับคนอื่นเช่นนี้ จิตใต้สำนึกของเราก็จะเริ่มไปเหนี่ยวนำเขา ให้เขาพัฒนาจนตัวเขาดีขึ้น ๆ

การกล้าคิด กล้าตัดสินใจ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นเรื่องของบุคลิกภาพภายในทั้งสิ้น เราจึงต้องสร้างจากข้างใน โดยเริ่มจากความคิด ต้องมองโลกในแง่ดี ต้องคิดบวก

การมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนี้ เราต้องคิดบวกทั้งกับตัวเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นที่เราต้องทบทวนตัวเอง และยอมรับว่าเราคิดลบในเรื่องอะไรบ้าง มิเช่นนั้นเราจะไม่มีวันคิดบวกได้เลย คนโดยทั่วไปก็จะมี การคิดบวกและลบปนกัน ไม่มีใครคิดบวกได้ 100% แต่เวลาที่เราคิดลบเราต้องรู้ตัว แล้วถอยกลับมาเพื่อหาวิธีที่จะมองในแง่บวกให้เร็วที่สุด

อย่างตอนที่คุณริสาได้รับมอบหมายให้มาดูแลหน่วยงานที่กำลังมีปัญหา คนในหน่วยงานคิดลบกันมาก ตอนนั้นคุณริสาก็คิดบวก คิดถึงคำของคุณแม่ที่มักจะพูดว่า “แม่รู้ว่าลูกทำได้” เวลาคุณริสาจะทำอะไร คุณแม่ก็มักจะพูดคำนี้ แล้วจะยิ้มรอต ให้คุณริสาทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง คำพูดนี้จึงกลายมาเป็น Mindset ในเชิงบวกของคุณริสา ทำให้เกิดความมั่นใจ และยิ่งคนในหน่วยงานนี้คิดลบมากเท่าไร เราก็ต้องยิ่งคิดบวกให้มาก ๆ จนมากพอที่จะเหนี่ยวนำให้คนในหน่วยงานนั้นคิดบวกได้

เราจึงต้องฝึกบอกกับตัวเองว่าเราเก่ง โดยไม่ต้องขวยเขินเพราะเราไม่ได้ไปพูดกับใคร ดร.บุญเกียรติก็ได้แนะนำเรื่องจิตใต้สำนึกไปแล้ว ว่าจิตใต้สำนึกไม่รู้ผิดรู้ถูก การพูดในสิ่งที่ไม่ดีแม้แต่เป็นการพูดเล่น แต่จิตใต้สำนึกก็จะเหนี่ยวนำให้เราได้รับในสิ่งที่ไม่ดีนั้นได้ การพูดอะไรกับจิตใต้สำนึกจึงเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เราจึงต้องระมัดระวัง และพิถีพิถันกับคำพูดให้มาก ๆ สำหรับการพูดว่าเราเก่ง จิตใต้สำนึกก็จะเหนี่ยวนำให้เราเก่งได้จริง ๆ

การเป็นผู้ฟังที่ดี บางคนถึงฟังก็ไม่ได้ยิน หรือได้ยินก็ไม่เข้าใจ การฟังที่ดีคือการฟังแล้วคิดตาม หากคิดตามแล้วเกิดคำถามเราก็ต้องตั้งคำถาม เราต้องฟังทั้งหัวหน้า ต้องฟังทั้งลูกน้อง และอย่าเชื่อโดยไม่คิดตาม บางคนฟังข้อมูลจากลูกน้องแล้วก็เชื่อทันทีโดยไม่ได้อะไรเลยไม่ได้พิจารณาเลยว่าข้อมูลที่ได้มานั้นจริงหรือไม่ แต่ถ้าเราฟังแล้วคิดตาม โดยมีบุคลิกที่สงบนิ่ง ก็จะทำให้เราดูมั่นคง น่าเชื่อถือ

คำว่า “ไม่” เป็นคำที่ผู้บริหารต้องตัดให้ออกไปจากความคิด ผู้บริหารทุกอย่างต้องทำได้ ถึงจะเป็นภาระกิจที่คนอื่นคิดว่าเป็นไปไม่ได้ แต่เราก็ต้องทำได้ ทุกเรื่องทุกปัญหาแก้ไขได้ ตรงนี้ก็เป็นวิธีการคิด

การดูแลอารมณ์ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก คนทุกคนสามารถเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ได้ เราจึงต้องดูแลอารมณ์ของเราให้ได้ โดยเฉพาะอารมณ์ที่จะทำให้เกิดผลทางด้านลบกับตัวเราเอง การลดระดับอารมณ์ทางด้านลบนี้ เราเริ่มต้นได้จากการตั้งคำถาม เช่น เราโกรธแล้วเราได้อะไร เราเครียดแล้วเราได้อะไร หรือเราควรจะทำใจให้สงบ ทำจิตใจให้ปลอดโปร่งแล้วเราจึงจะเห็นปัญหา เราจึงต้องฝึกที่จะจัดการกับอารมณ์ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

และหากเราสามารถสร้างอารมณ์ขัน มีการล้อเล่น เป็นกันเองกับลูกน้อง ยิ่งทำให้เกิดเสียงหัวเราะได้มากเท่าไร ความคิดสร้างสรรค์ของลูกน้องก็จะเกิดขึ้น บรรยากาศในที่ประชุมก็จะดี ทุกคนจะกล้าพูดกล้าทำ

ความจริงใจ ก็ต้องมีในผู้บริหาร ในขณะที่เป็นหัวหน้าเขา ผลงานอะไรก็ตามที่ลูกน้องทำ ก็เป็นผลงานที่ดีของเราด้วย ดร.บุญเกียรติ จะมีหลักคิดหนึ่งที่บอกว่า “Your success in my Reward” หรือ “ความสำเร็จของคุณเป็นรางวัลของเรา” การที่ลูกน้องทำสำเร็จก็เท่ากับให้รางวัลแก่หัวหน้า โดยหัวหน้าต้องไม่เอาผลงานของลูกน้องมาเป็นผลงานของตัวเองคนเดียว ยิ่งเราสามารถแสดงให้เห็นคนอื่นเห็นได้ว่าลูกน้องของเราเก่งเท่าใด ก็เท่ากับแสดงว่าเราสนับสนุนลูกน้อง หรือสอนลูกน้องได้ดีเท่านั้น

ความซื่อสัตย์ เราต้องมีความซื่อสัตย์กับตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อองค์กร รวมถึงต้องรักษาคำพูด ผู้บริหารพูดอะไรออกไปก็ตาม เราต้องรักษา ต้องทำสิ่งที่เราพูดให้เป็นจริง ให้สำเร็จให้ได้

การพูด ใคร ๆ ก็พูดเป็น แต่การที่จะพูดให้ดีต้องมีศิลปะ ต้องละเอียดอ่อน ต้องมีการกลั่นกรองคำพูดก่อน รวมถึงกริยาต่าง ๆ เวลาพูด เช่น ต้องมีการมองหน้าคนที่เราพูดด้วยบ้าง

เวลาเราพูดกับใคร เราต้องพูดกับเขาให้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่ใช่เขาพูดเราก็ไม่ฟัง รอว่าเมื่อไรเขาจะพูดจบเราจะได้พูดบ้าง จังหวะในการพูดก็ต้องมีความพอดี ไม่เร็วไป ไม่ช้าไป

สำหรับการพูดแสดงความคิดเห็น จะต้องพูดแสดงให้เห็นถึงความจริงจัง ความน่าเชื่อถือ

การใช้น้ำเสียงเวลาพูดก็สามารถช่วยสื่ออารมณ์ของเราได้ รวมถึงต้องควบคุมท่าทางที่เราใช้ระหว่าง

การพูดด้วย

ดร.บุญเกียรติ เสริมว่า คนที่พูดโดยไม่คิดถึงใจของคนอื่น คนพวกนี้จะไม่ค่อยมีความเจริญก้าวหน้า เพราะคนพวกนี้จะเป็นคนที่เห็นแก่ตัว ไม่เคยคิดถึงคนอื่นเลย

ชื่นชมให้เป็น เวลาลูกน้องทำดี หัวหน้าต้องชื่นชม ถึงจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ให้เราชมให้ดัง ๆ ลูกน้องก็จะเกิดความภาคภูมิใจ จะได้อยากจะทำเรื่องดี ๆ อื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีก

ในทางกลับกันถ้าเราจะตำหนิใคร เราต้องไม่ใช่อารมณ์ ต้องใช้เหตุผลให้มาก ๆ

บุคลิกของผู้บริหารที่คุณริสากกล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สละทิ้งซึ่งความกังวลทั้งหมด ต้องไม่กลัวก่อนที่จะทำอะไร ซึ่งช่วยได้ด้วยการคิดบวก
2. มองคนให้ครบทุกแง่มุม ต้องเชื่อว่าลูกน้องเราดี ลูกน้องเราเก่ง
3. ใส่ใจต่อคนอื่นให้มาก ๆ อย่าคิดว่าไม่ใช่เรื่องของเรา
4. ให้กำลังใจแก่คนรอบข้าง
5. ต้องกล้ายอมรับความผิด พร้อมคิดหาทางป้องกันแก้ไข
6. ผูกมิตร และทำให้คนรอบข้างมีความสุข
7. ต้องมีความขยันขันแข็ง
8. ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง
9. ต้องร่วมทุกข์ร่วมสุขกับลูกน้อง

ทั้งหมดนี้ถ้าเราทำด้วยความคิดที่เป็นบวก มีความมุ่งมั่นในสิ่งเหล่านี้ บุคลิกภาพของเราก็จะออกมาดูดี ส่วนสิ่งที่เราจะต้องไปเพิ่มเติมอีกเล็กน้อยก็คือเรื่องของการแต่งตัว เรื่องเสื้อผ้า หน้า ผม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เราสามารถศึกษาเองได้