

อาหารสมอง
หนังสือธุรกิจที่น่าอ่าน

วีรกร ตรีเศศ

หนังสือชื่อ “100 หนังสือบริหารธุรกิจที่ต้องอ่าน” เขียนโดย Jack Covert และ Todd Sattersten แปลโดย ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ พุกกะมาน เป็นหนังสือที่น่าสนใจ ผมขอแนะนำหนังสือเล่มหนึ่งที่อยู่ใน 100 เล่มนี้มาสื่อสารต่อ เล่มนั้นก็ชื่อ “The Tipping Point” ของ Malcolm Gladwell

“.....หนังสือ The Tipping Point เริ่มต้นด้วยเรื่องการก้าวขึ้นมาเป็นกระแสแฟชั่นยอดนิยมของรองเท้ายี่ห้อ Hush Puppies ยุคแห่งความเฟื่องฟูของแบรนต์เกิดขึ้นในช่วงต้นทศวรรษ 1990 เมื่อวัยรุ่นกลุ่มเล็ก ๆ ในย่านอีสต์วิลเลจของนิวยอร์กซิตี้เริ่มสวมใส่มัน ปลายปี 1994 ดีไซน์เนอร์แฟชั่นแนวฮิปใช้มันประกอบโชว์ของพวกเขา แล้วจู่ ๆ แบรนต์รองเท้าที่ไม่น่าสนใจก็กลายเป็นที่นิยมทั้ง ๆ ที่วูล์ฟเวอรีน ผู้ผลิตรองเท้าคิดที่จะเลิกสายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพราะยอดขายไม่ดี แล้วรองเท้าหนังที่ไม่น่าสนใจนี้ไหลเข้ามาอยู่ในฉากได้อย่างไร? เพื่อผู้อ่านเข้าใจปรากฏการณ์ของ Hush Puppies และตัวอย่างอื่น ๆ ที่เขาพูดถึง แกลดเวลล์อธิบายว่า “แนวคิด ผลิตภัณฑ์ข่าวสารและพฤติกรรมแพร่กระจายออกไปเหมือนเชื้อไวรัส” และเมื่อเราเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับไวรัสแล้ว ก็จะเข้าใจการแพร่ระบาดดังกล่าวเช่นกัน

สำหรับในส่วบทนำนั้น แกลดเวลล์บอกเราว่าการแพร่ระบาดนั้นมีกฎอยู่สามข้อด้วยกันคือ การติดต่อ สิ่งเล็กน้อยก่อให้เกิดผลกระทบยิ่งใหญ่ และการเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไปแต่เกิดขึ้นในชั่วขณะ เพื่อให้เห็นภาพว่าการแพร่ระบาดมีการเติบโตและเพิ่มขึ้นแบบอนุกรมเรขาคณิต แกลดเวลล์ใช้ปริศนาง่าย ๆ เพื่อให้เราเข้าใจการเติบโตแบบทวีคูณ เขาบอกว่าถ้าคุณเอากระดาษแผ่นใหญ่มากมาพับทบตัวมันเองห้าสิบครั้ง กระดาษที่พับแล้วแทบจะไปถึงดวงอาทิตย์ได้เลยทีเดียวนี่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้คนเราจะเป็นักเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยธรรมชาติอยู่แล้ว แต่นั่นก็ไม่ใช่วิธีการแพร่ระบาดของไวรัส “ถ้าจะเข้าถึงพลังแห่งการแพร่ระบาดแล้วละก็ เราต้องทิ้งความคาดหวังเรื่องความได้สัดส่วนไปเลย เราต้องเตรียมตัวเองให้พร้อมรับความเป็นไปได้ว่าบางครั้งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เกิดขึ้นภายหลังเหตุการณ์เล็ก ๆ และบางครั้งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ก็เกิดขึ้นได้เร็วมาก ๆ”

ในส่วนของการแพร่ระบาดทางสังคมนั้น แกลดเวลล์บอกว่ามีปัจจัยสำคัญสามประการด้วยกันคือ กฎแห่งส่วนน้อย ปัจจัยที่ติดแน่น (ระดับของการติดง่าย) และความสำคัญหรือพลานุภาพแห่งบริบทกฎแห่งส่วนน้อยแนะนำเราให้รู้จักกลุ่มทางสังคมสามกลุ่มคือ ผู้รู้ (mavens) นักประสาน (connectors) และนักขาย (salesmen) โดยผู้รู้เปรียบได้ดัง “คลังข้อมูล” เป็นคนฉลาดปราดเปรื่องที่เรามักขอคำตอบ นักประสานคือ “กาวประสานสังคม” เป็นคนที่รู้จักคนเยอะแยะ ส่วนนักขายคือคนที่มี “ทักษะในการจูงใจเราเวลาที่เราไม่แน่ใจในสิ่งที่ได้ยินมา และมีบทบาทสำคัญต่อการแพร่ระบาดของคำพูดปากต่อปากเช่นเดียวกับคนสองกลุ่มแรก”

สำหรับปัจจัยตัวที่สองหรือปัจจัยที่ติดแน่นนั้น แกลดเวลล์อธิบายโดยยกตัวอย่างที่พูดถึงรายการโทรทัศน์สุดโปรดของผมด้วยคือ Blue's Clues (บลูคลูส์ รายการโทรทัศน์สำหรับเด็ก เป็นเรื่องราวของสุนัขชื่อบลู) ซึ่งต้องการให้รายการเป็นที่ดึงดูดความสนใจของผู้ชม นักวิจัยจึงทดสอบรายการก่อนออกอากาศทุกครั้งถึงสามครั้งด้วยกัน มีการประชุมร่วมกับเด็กก่อนวัยเรียนทุกสัปดาห์เพื่อการปรับแก้ไขสคริปต์รายการ ผมชอบแนวคิดของการเข้าถึงผู้ชมของคุณโดยตรงและใช้ข้อมูลที่ได้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ที่จดจำได้ง่าย แม้การเปลี่ยนแปลงจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม

ส่วนทฤษฎีหน้าต่างแตก (Broken Windows Theory) คือตัวอย่างของของปัจจัยที่สามคือ พลังแห่งบริบท ซึ่งเสนอว่าการแพร่ระบาดไม่ได้เกิดจากสุญญากาศ โดยมีสมมติฐานว่าถ้าหน้าต่างของอาคารแห่งหนึ่งแตกหรือถูกปล่อยทิ้งไว้ คนก็จะถือว่าไม่มีใครสนใจ ไม่มีใครรับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้จึงมีหน้าต่างแตกมากขึ้น นำไปสู่การเกิดอาชญากรรมในละแวกใกล้เคียงมากขึ้น ทั้งนี้แกลดเวลล์ได้ยกตัวอย่างผลงานการดูแลโครงการปรับปรุงระบบรถไฟใต้ดินเมืองนิวยอร์กของเดวิด กันน์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการพลิกผันกระแสดังกล่าว กล่าวคือในช่วงทศวรรษ 1980 นครนิวยอร์กมีอัตราการเกิดอาชญากรรมสูงที่สุดในประวัติศาสตร์ ระบบรถไฟใต้ดินอยู่ในสภาพสับสนอลหม่าน ตัวรถไฟถูกพ่นข้อความต่าง ๆ คนไม่กล้าใช้รถไฟ สิ่งแรกที่เดวิด กันน์ทำคือวางแผนทำความสะอาดข้อความต่าง ๆ ออกจากตัวรถและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุอีก และแล้วพนักงานขนส่งก็เริ่มซึมซาบกับการกำจัดข้อความที่ถูกพ่นใส่ตัวรถ ไม่มีการปล่อยรถที่มีข้อความออกมาวิ่งเด็ดขาด การทำความสะอาดรถไฟแสดงให้เห็นให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าระบบ “หน้าต่างแตก” ได้รับการแก้ไขและโมเมนตัมหรือแรงเคลื่อนไหวของอาชญากรรมได้หยุดลงแล้ว

ในขณะที่คนเราพยายามก้าวให้ทันกับภูมิทัศน์ธุรกิจที่มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วอยู่นั้น พวกเขาจะหันไปหาหนังสือที่เขียนโดยนักหนังสือพิมพ์ที่สามารถทำให้ภาพใหญ่กลายเป็น

จุดสนใจ เช่น หนังสือ The World is Flat ของโทมัส ฟรีดแมน Blink หนังสือเล่มถัดมาของ แกลดเวลล์ และ Freakonomics ของสตีเวน เลอวิตต์ และสตีเฟน ดับเนอร์ ซึ่งไม่เพียงแต่มี เนื้อหาที่ค่อนข้างครอบคลุมเท่านั้น แต่การเขียนถือว่าค่อนข้างดีกว่าหนังสือแนวบริหารธุรกิจ แบบเดิม ๆ ด้วย The Tipping Point คือหนังสือที่เริ่มกระแสดังกล่าว หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น การแพร่ระบาดของมันก็ได้ การแพร่ระบาดนี้ยังคงดำเนินไปในฐานะหนังสือที่ดีที่สุดเล่มหนึ่ง.....”

นอกจากหนังสือเล่มนี้แล้ว Malcolm Gladwell ยังมีหนังสือขายดีระดับโลกอีก เช่น Blink/ Outliers และ What the Dog Saw เรื่องของเขาน่าสนใจเพราะเกี่ยวกับนิสัยยะของ งานวิจัยทางสังคมวิทยาที่คาดไม่ถึง เช่น เรื่องรอกเท้า Hush Puppies กระจกแตก การพ่นข้อความบนตัวรถไฟใต้ดิน ฯลฯ

หนังสือของ Gladwell ให้ความรู้ในเรื่องแปลก ๆ มากมายอย่างเต็มไปด้วยอารมณ์ ชื่น และเนื้อหาเชิงวิชาการ

เครื่องเคียงอาหารสมอง

อาจารย์พรหม หรือพระวิสุทธิสังวรเถร เป็นชาวอังกฤษ เป็นลูกศิษย์หลวงปู่ชา ก่อนจะไปก่อตั้งวัดป่าโพธิญาณใกล้เมืองเพิร์ธ ที่ออสเตรเลีย

ช่วงก่อตั้งวัดป่าโพธิญาณเมื่อปี 2526 พระอาจารย์พรหมเล่าว่า หลังจากซื้อที่ดิน แล้วเงินก็แทบไม่เหลือ ต้องสร้างวัดด้วยมือของตัวเอง ตั้งแต่ผสมปูนจนถึงการก่อกำแพงอิฐ..

ท่านเล่าว่า... ตอนที่ลงมือทำก็รู้สึกว่าได้ทำอย่างประณีตที่สุดจนกระทั่งกำแพงอิฐเสร็จ ลั่นลง.. แต่พอถอยออกมายืนดูก็พบว่าก่ออิฐพลาดไป 2 ก้อน ..!! อิฐกำแพงเรียงเรียบร้อย แต่มีอยู่ 2 ก้อนที่เอียง ๆ .. พระอาจารย์พรหมขอเจ้าอาวาสทุบกำแพงทิ้งเพื่อก่อใหม่ แต่เจ้าอาวาสไม่ยอม...

จากนั้นเป็นต้นมา.. ทุกครั้งที่พระอาจารย์พรหมพาแขกเยี่ยมวัด ท่านจะพยายาม หลีกเลี้ยงพาแขกเดินผ่านกำแพงบริเวณนี้... เพราะอายุที่ก่ออิฐผิดพลาดไป 2 ก้อน.. จนกระทั่ง วันหนึ่ง.. พระอาจารย์พรหมกำลังเดินกับผู้มาเยี่ยมวัดคนหนึ่ง.. เขาเห็นกำแพงอิฐนี้แล้วก็เปรย ขึ้นมาว่า “กำแพงนี้สวยดี”.. พระอาจารย์พรหมถามด้วยอารมณ์ขันว่า..

“คุณลืมแว่นสายตาไว้ที่รถหรือเปล่า คุณไม่เห็นหรือว่ามีอิฐ 2 ก้อนที่ผิดพลาดจน กำแพงดูไม่ดี”

แต่แล้วผู้มาเยี่ยมชมคนนี้ก็เอ่ยประโยคที่ทำให้พระอาจารย์พรหมเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทั้งหมดที่เคยมีต่อกำแพงนี้พร้อมกับเปลี่ยนแง่มุมที่มีต่อชีวิต..

ผู้เยี่ยมชมคนนั้นบอกว่า... “ผมเห็นอิฐที่วางไม่ดี 2 ก้อนนั้น แต่ผมก็ได้เห็นด้วยว่า.. มีอิฐอีก 998 ก้อนที่ก่อไว้สวยงาม”

“นับเป็นครั้งแรกในรอบ 3 เดือน ที่อาตมาสามารถมองเห็นอิฐก้อนอื่น ๆ บนกำแพง นั้น นอกเหนือจากเจ้า 2 ก้อนที่เป็นปัญหา.. ไม่ว่าจะเป็อิฐที่อยู่ด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของเจ้าอิฐ 2 ก้อนนั้น ล้วนแต่เป็นอิฐที่ก่อไว้ได้ดีไม่มีที่ติ.. ยิ่งไปกว่านั้นจำนวนอิฐที่ดีมีมากกว่าเจ้าอิฐไม่ดี 2 ก้อนนั้น”

ช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา.. สายตาของพระอาจารย์พรหมเฝ้ามองแต่อิฐ 2 ก้อนนั้น ท่านยอมรับว่าสายตาของท่านมีติดบอดต่อสิ่งอื่น ๆ .. ท่านอยากทลายกำแพง เพราะมองเห็นแต่ อิฐ 2 ก้อนที่ผิดพลาด..!! แต่ทันทีที่ความรู้สึกเปิดกว้าง มองเห็นอิฐก้อนดี ๆ จำนวนมากบน กำแพงนี้ กำแพงเดิมที่อยากทลาย ก็กลับงดงามขึ้นมาทันที..

“ใช่.. กำแพงนี้สวยดี” พระอาจารย์พรหมหันไปบอกกับผู้มาเยี่ยมชมคนนั้น จนถึงวันนี้..พระอาจารย์พรหมก็นึกไม่ออกแล้วว่า.. อิฐก้อนที่ผิดพลาด 2 ก้อนนั้นอยู่ตรงไหนของกำแพง “ทัศนคติ” ในการมองโลกที่เปลี่ยนแปลงทำให้อิฐ 2 ก้อนนั้นเลือนหายจากความทรงจำ พระอาจารย์พรหมเปรียบเปรยว่า คุชิวิตที่ดัดสัมพันธ์หรือหย่าร้างกันก็เพราะทั้งคู่เฝ้ามองแต่ “อิฐที่ไม่ดี 2 ก้อน” ในตัวคุชิวิตของเขา..

คนที่คิดท้อแท้ อยากฆ่าตัวตายก็เพราะเรามองเห็นแต่ “อิฐ 2 ก้อน” ในตัวเราเอง ทั้งที่ในความเป็นจริง นอกจาก “อิฐ 2 ก้อน” ที่ผิดพลาดแล้ว ยังมี “อิฐก้อนที่ดี” และ “อิฐก้อนที่ดี จนไม่มีที่ติ” มากมายอยู่ในตัวเรา เพียงแต่เรามองไม่เห็นเท่านั้น

ท่านอาจารย์พรหมเตือนสติว่า... อย่าให้ความผิดพลาดของ “อิฐที่ไม่ดี” เพียง “2 ก้อน” ทำให้เราต้องทำลายกำแพงดี ๆ จนพัง..



น้ำจิ้มอาหารสมอง

Inability to tell good from evil is the greatest worry of man's life.

(Cicero นักปราชญ์โรมัน 106 BC-43BC)

ความไม่สามารถแยกแยะความดีความเลวได้ เป็นสิ่งที่น่ากังวลที่สุดในชีวิตของ มนุษย์

