

บทความวิชาการของ สมาคมวิศวกรระบบปรับอากาศ พ.ย. 2563

นายชัยชาญ อังศรีวงศ์

นายกสมาคมวิศวกรระบบปรับอากาศแห่งประเทศไทย พศ.2562-2563

สวัสดีครับท่านสมาชิกสมาคมฯและผู้อ่านที่รักทุกท่าน ทุกๆปีสมาคมวิศวกรระบบปรับอากาศแห่งประเทศไทยของเราจะมีหนังสือบทความทางวิชาการออกมา 1 ฉบับในช่วงปลายปี บทความส่วนใหญ่จะเป็นไปในทางวิชาการและเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการปรับอากาศและระบายอากาศเป็นส่วนใหญ่ จะมีบทความในแนวอื่นๆบ้างก็แต่น้อย เมื่อผมมีความคิดจะทำบทความเพื่อลงในหนังสือฉบับนี้ ผมมองกลับมาที่ตัวเองว่ามีสิ่งใดที่สามารถจะแชร์ให้กับท่านผู้อ่านได้บ้าง เมื่อมองกลับไปยังอดีตนายกสมาคมฯ ทั้ง 11 ท่านตั้งแต่ท่านแรกจนมาถึงผมซึ่งเป็นคนที่ 12 พบว่าอดีตนายกสมาคมฯ ของเราล้วนแต่มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการและเทคนิคของระบบปรับอากาศเป็นอย่างดีและผมมีความสามารถด้านนี้น้อยกว่าท่านอดีตนายกสมาคมฯ แต่ผมพอจะมีความสามารถอยู่บ้างในด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะเรื่องมนุษย์หรือที่เรียกกันง่าย ๆ ก็คือคนนั่นแหละครับ เพราะเหตุว่าได้ใช้เวลาทำงานในบริษัทที่ทำงานบริหารการก่อสร้างมากกว่า 30 ปี บริษัทลักษณะนี้ท่านคงทราบกันดีอยู่แล้วว่ามีแต่คนไม่มีการติดตั้ง การออกแบบ ผลงานล้วนแต่

เป็นนามธรรมที่จับต้องได้ยากและมีคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

สำหรับท่านที่ทำงานเกี่ยวกับทางเทคนิคหรือวิศวกรรม ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบหรือการติดตั้งย่อมมีปัญหาให้แก่เป็นปรกติ แต่ปัญหาทางเทคนิคนั้นถ้าเข้าใจหลักการหรือการทำงาน ย่อมจะแก้ไขได้ไม่ยากนัก แต่หลายๆท่านเคยบ่นกับผมให้ฟังว่า เรื่องคนเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก แก้ไขได้ยากกว่าทางเทคนิคเพราะอะไรท่านผู้อ่านคงจะทราบ ว่าถึงโลกจะพัฒนาขึ้นมาถึงยุค4G 5G แล้วก็ตาม แต่ยังหาเครื่องมือที่มาวัดความคิดหรือหยั่งรู้จิตใจของมนุษย์ได้ หรือ Software ต่างๆที่จะวัดใจคน ผมก็ยังไม่เคยเห็นเอาเป็นว่าคงจะต้องใช้ความสังเกตและประสบการณ์ในการอ่านใจคนอาจจะเรียกว่าMindwareก็น่าจะได้รับการขอถือโอกาสนี้เล่าประสบการณ์จากการเรียนรู้ชีวิตมากกว่า 60 ปี เล่าอะไรที่เคยพบเห็นทั้งสิ่งดีและสิ่งที่ทำผิดพลาด เพื่อให้ท่านผู้อ่านที่มีอายุน้อยๆลองเอาไปวิเคราะห์ดูครับ สิ่งไหนที่คิดว่าเหมาะท่านก็เก็บเอาไปปฏิบัติเอาไปปรับใช้ อะไรที่ไม่ดีก็จะได้หลีกเลี่ยงไม่ทำนะครับ



ตามตำราที่เคยอ่านเขาว่ามนุษย์นี้มีจริตอยู่ 6 อย่าง คือ โทสะ โมหะ ราคะ วิทก สัทธาและพุทธรูปนกันอยู่ในตัวคนมากบ้างน้อยบ้าง ใครมีจริตทางไหนมาก มักจะมีนิสัย ความคิด หรือการกระทำเบี่ยงเบนไปทางนั้น ห้ามมนุษย์ที่จะมีจริตเดียวค่อนข้างยาก นอกจากผู้บรรลุทางธรรมหรือพระอรหันต์เท่านั้น ขอเล่าประสบการณ์จากการสังเกตแล้วเอามาเทียบเคียงให้ท่านลองพิจารณาดูนะครับ

กลุ่มแรกคือ**ผู้ที่มีโทสจริตนำ** จะมีนิสัยโกรธง่าย และเอาแต่ความคิดของตัวเองเป็นที่ตั้ง เท่าที่เคยสังเกตมา คนกลุ่มนี้มีความสามารถในการทำงานสูงและไม่ค่อยพอใจคนที่ทำงานไม่ได้เรื่อง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงานสูงมาก หลายๆท่านคงจะเคยเจอเจ้านายหรือลูกค้ายี่โมโหหะครับ วิธีที่จะทำงานกับคนกลุ่มนี้คือทำงานให้ดี ทำตามที่รับปากและอย่าทำพลาดครับ ลักษณะเด่นอีกอย่างของคนกลุ่มนี้คือมีความสามารถในการทำอะไรใหม่ๆ และไม่ค่อยจะหนีปัญหาหรืออุปสรรคครับ กลุ่มนี้ไม่ค่อยมีวิตกจริต เพราะเมื่อมีปัญหาอะไรมักจะมองไปที่คนอื่นมากกว่าตัวเองครับ

กลุ่มที่สองคือ**ผู้ที่มีโมหจริตนำ** มักจะเป็นคนที่กลุ่มหลงในทรัพย์สมบัติ ชอบเก็บสะสมมากกว่าใช้จ่ายค่อนข้างเห็นแก่ตัว เวลาทำงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะมองไปที่เรื่องเงินหรือผลประโยชน์มากกว่าด้านจิตใจ มีเมตตาอยู่บ้างแต่ไม่ค่อยมากนักเนื่องจากเป็นคนหวงข้าวของเงินทองครับ

กลุ่มที่สามคือ**ผู้ที่มีราคะจริตนำ** กลุ่มนี้มีนิสัยรักสวยรักงาม รักความเป็นระเบียบ ชอบแต่งตัวเรียบร้อย ไม่สกปรก บางคนชอบใส่เครื่องประดับหรือเสื้อผ้าเท่ๆ ทุกอย่างต้องดูดี มักจะพูดจาเรียบร้อยไม่กระโชกโฮกฮาก

คนกลุ่มนี้เหมาะที่จะทำงานที่ต้องติดต่อกับคนภายนอก มากๆเช่นงานประชาสัมพันธ์ งานขาย งานแนะนำผลิตภัณฑ์ เป็นต้น กลุ่มนี้จะเป็นคนที่มีอัธยาศัยดีและชอบที่จะพบปะผู้คนครับ

กลุ่มที่สี่คือ**ผู้มีวิตกจริตนำ** เป็นผู้ที่มีความคิดมาก แต่ตัดสินใจไม่ค่อยได้ มักจะคิดทบทวนเป็นเวลานาน ผมขอใช้คำว่าพวกวนเวียนอยู่ในป่าแห่งความคิด กลุ่มนี้หาความสบายใจค่อนข้างยาก ยิ่งถ้าเจ้าตัวมีนิสัยคิดในทางลบด้วยจะยิ่งทวีความรุนแรง ขอแนะนำว่าอย่าให้บุคคลกลุ่มนี้ไปนำเสนองานให้กับลูกค้าเพราะเขาจะมองโอกาสเป็นปัญหาไปหมด แต่เหมาะกับการทำงานประจำโดยเฉพาะงานตรวจสอบ เพราะจะคิดทบทวนไปมาอยู่เสมอ อีกอย่างหนึ่งคืออย่าให้คนกลุ่มนี้ทำอะไรใหม่ๆแบบdisruption หรือ Break thru เพราะเขาจะทำได้ช้ามากเนื่องจากมองเห็นทุกอย่างเป็นปัญหาไปหมด ผู้มีวิตกจริตนำมักจะไม่ค่อยมีโทสจริต ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมักจะชอบโทษตนเองก่อน หากปัญหาแก้ไขได้ยากหรือยาวนาน คนกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสูง มักจะวนเวียนโทษตนเอง หากอาการหรือปัญหาไม่ลดลง อาจจะมีอาการจำเป็นต้องไปปรึกษากับแพทย์ทางจิตเวช ต่างกับพวกมีโทสจริตนำจะไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องนี้เพราะจะระบายอารมณ์ออกไปไม่เก็บไว้กับตัว

กลุ่มที่ห้าคือ**กลุ่มที่มีสัทธาจริตนำ** ฟังชื่อดูก็น่าจะดี แต่จริงๆแล้วเป็นพวกที่เชื่ออะไรง่ายๆ โดยไม่ไตร่ตรองเสียก่อน กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกหลอกได้ง่ายที่สุด แต่เป็นกลุ่มที่เชื่อฟังคำสั่งมากที่สุด ไม่ค่อยจะโต้แย้ง เหมาะกับงานที่ไม่ต้องการความคิดสร้างสรรค์มาก ยิ่งถ้าเขาศรัทธาในผู้นำแล้ว เขาจะทำงานจนลืมความเหนื่อยเลยครับ

กลุ่มที่หกคือ**กลุ่มที่มีพุทธจรรยา** กลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบดี

ความคิดและความจำดี แก้ปัญหาได้ดี ถ้าให้ไปทำงานที่พบกับกลุ่มโทสจริตจะรับมือได้ดีที่สุด กลุ่มนี้ก็เหมาะกับการเป็นผู้นำและผู้ริเริ่มอะไรใหม่ๆ สามารถรับมือกับปัญหาอุปสรรคได้ดีกว่ากลุ่มอื่นๆ

อย่างที่ผมได้เรียนมาข้างต้น มนุษย์ในโลกนี้ ส่วนใหญ่มักจะไม่มีการเตรียมตัว อาจจะมี 2 หรือมากกว่า ดังนั้นเวลาท่านไปทำงานหรือพบปะกับคนในที่ต่างๆ ก็ลองสังเกตดูครับ นอกจากพื้นฐานทางจริตแล้ว ที่ผมสังเกตได้อีกอย่างคืออาชีพจะมีส่วนทำให้นิสัยแตกต่างกันด้วยครับ ขอยกตัวอย่างใกล้ๆตัวท่านก่อนนะครับ ท่านที่มีอาชีพรับเหมาก่อสร้างจะมีนิสัยที่ประนีประนอม และมักจะไม่แสดงอะไรในทางตรงข้ามกับผู้อื่นมาก นอกเสียจากว่า จำเป็นจริงๆ ส่วนผู้ออกแบบและนักวิชาการมักจะยืนหยัดในความคิดของตนก่อนและจะยอมรับเหตุผลของผู้อื่นที่สามารถหักล้างความคิดของตนได้อย่างชัดเจนเนื่องจากว่าเขาเหล่านั้นทำงานตามหลักวิชา มาตรฐานอ้างอิงต่างๆและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่ทำงานแบบรับเงินเดือนเป็นประจำ จะมีความกล้าในการตัดสินใจน้อยกว่าผู้ที่ธุรกิจเองแบบที่เรียกว่ากล้าได้กล้าเสีย แม้กระทั่งอาชีพเดียวกันแต่ทำงานคนละลักษณะ วิธีการตัดสินใจก็อาจจะแตกต่างกัน เช่น หมอผ่าตัดจะมีนิสัยการตัดสินใจที่เด็ดขาดมากกว่า หมออายุรกรรม เป็นต้น ส่วนท่านที่เป็นครูบาอาจารย์ มักจะมีนิสัยชอบสอนและมีความเมตตา มีการให้อภัยให้โอกาสมากกว่าอาชีพอื่นๆ

งานอดิเรกหรือกิจกรรมยามว่างก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีนิสัยต่างกันด้วย ท่านลองสังเกตดูว่าคนที่ชอบเล่นกีฬาจะมีนิสัยชอบการแข่งขัน รู้จักสู้แพ้วินัย และมักจะมีการลยุทธ์ในการทำอะไรคือไม่ทำอะไรแบบที่เอ้อ

จิตมนุษย์มีธรรมชาติที่น่าสนใจอยู่อย่างหนึ่งคือมันสามารถเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วมากแบบเสี้ยววินาที

ผมเคยมีประสบการณ์จะเล่าให้ฟังครับ วันหนึ่งรถติดมากอยู่บนทางด่วน ผมอยากจะรีบไปและรู้สึกอึดอัดมาก ออกให้รถหายติดสักที หันไปหันมาเจอหนังสือเล่มหนึ่งที่ยังไม่ได้อ่าน (ตอนนั้นโทรศัพท์มือถือยังไม่กลายเป็นอวัยวะของมนุษย์เหมือนปัจจุบันนี้ครับ) พอหยิบขึ้นมาอ่านได้สักพัก รู้สึกว่าน่าสนใจ กำลังอ่านเพลินๆ รถเคลื่อนที่เสียแล้ว จิตผมตอนนั้นเปลี่ยนเป็นอยากให้รถติดเพราะกำลังจดจ่ออยู่กับการอ่านหนังสือ ผมเลยรับรู้ได้จากประสบการณ์ตรงๆว่า จิตมนุษย์นี้แปรปรวนได้รวดเร็วมาก

เวลาก็คือปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อารมณ์ของคนๆ เดียวกันเปลี่ยนไปครับ ผมมักจะสอนพนักงานหรือคนอายุน้อยๆที่มาคุยด้วยว่า ห้ามโทรศัพท์ไปหาลูกค้าใกล้ๆ เทียงเด็ดขาด นอกเสียจากว่าเขาจะโทรมาเพราะอะไรทราบมั้ยครับ ความจริงมีอยู่ว่าปกติคนที่ทานอาหารตอนเที่ยงเป็นประจำ อาจจะทานอาหารเข้าหรือไม่ก็ตาม เมื่อทำงานมาจนใกล้เที่ยง สมองจะอ่อนล้าและน้ำตาลในเลือดจะลดลง อารมณ์ของเขาก็หงุดหงิด แต่เมื่อเขาได้ทานอาหารแล้ว อารมณ์จะดีขึ้นมาก คุณสามารถโทรศัพท์ไปติดต่อได้ ที่ห้ามเด็ดขาดอีกอย่างหนึ่งคือห้ามโทรศัพท์หาลูกค้าระหว่างเที่ยงถึงบ่ายโมงเด็ดขาดเป็นการไร้มารยาทมากๆครับ

อายุหรือวัยมีส่วนทำให้คนมีความคิดความสนใจเปลี่ยนไปด้วยครับ ท่านคงจำได้ว่าตอนเป็นเด็กๆ ท่านคงจะคิดแต่เรื่องของเล่นหรือการเล่นสนุกมากกว่าอย่างอื่น พอเป็นวัยรุ่นก็เริ่มจะสนใจเพศตรงข้าม สนใจดารานักร้องและมีความคิดที่จะเรียนในสาขาต่างๆ เมื่อเรียนจบแล้วก็คาดหวังที่จะสร้างฐานะของตนให้มั่นคง ถ้าท่านใดมีบุตร ท่านก็จะต้องมีความคาดหวังในตัวลูกของท่าน ต้องการจะให้เขาเติบโตอย่างมีคุณภาพและดีใจเมื่อเขาเป็นไปคาดหวังความคาดหวัง ท่านจะเลี้ยงดูลูกโดยมีความยึดมั่นว่าเขาเป็นลูกของเรา แต่ถ้าท่านอายุมากขึ้นจนเป็นปู่ย่าตายายและมีหลานหลายท่านจะมองลูกๆของท่านเลี้ยงหลานแบบคนดู



เพราะว่าหลานไม่ใช่ลูกของท่านไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่าน ท่านจะไม่มีความคิดหวังเหมือนพ่อแม่ของเขา ท่านจะมีมุมมองแบบคนกลาง ไม่ได้เอาตัวเข้าไปเป็นผู้เล่นเสียเอง ท่านอาจจะสังเกตเห็นว่าวิธีการเลี้ยงเด็กเป็นอย่างไรด้วยใจที่เป็นกลาง เหมือนที่พระสอนว่าไม่มีตัวของคุณ แต่ไม่ควรไปแนะนำพ่อแม่เขา นอกเสียจากว่ามันสุดโต่งเกินไป ผมจะใช้คำว่าผมไม่เข้าไปยุ่งกับกิจการภายในของเขา ความคิดของผู้ที่อายุถึงขั้นนี้และเกษียณจากงานประจำแล้ว จะมองดูคุณหนุ่มสาวเหมือนดูหนังดูละครที่ยังต้องมึบบทบาทในการทำงานในการดูแลครอบครัว

การสังเกตข้อผิดพลาดของผู้อื่นแล้วพยายามอย่าทำซ้ำเมื่อถึงเวลาหรือสถานการณ์เดียวกันก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจ หลายๆคนที่เป็นผู้ใหญ่หรือมีตำแหน่งหน้าที่เหนือกว่าบางครั้งอาจจะพูดเล่นแต่แรงเกินไป ผู้ฟังอาจจะสวนกลับไม่ได้เนื่องจากเป็นผู้ nhỏหรือเด็กกว่า ดังนั้นเมื่อเราอยู่ในฐานะที่สูงกว่าก็ไม่ควรพูดเล่นแบบแรงๆให้เขาเจ็บใจนะครับ ผู้สูงวัยมักมีนิสัยหนึ่งเป็นส่วนใหญ่คือชอบเล่าความหลัง ความหลังหรืออดีตหลายๆอย่างก็มีคุณค่าให้คนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้ แต่ต้องหมั่นสังเกตสีหน้าหรืออาการของผู้ฟังด้วยครับ เขาอาจจะไม่อยากฟังแล้ว แต่ไม่รู้จะหาทางหลุดออกจากวงสนทนาอย่างไร เราอยากพูดแต่ไม่รู้เขาอยากฟังหรือเปล่า

การแสดงออกของคนต่อบุคคลอื่นย่อมจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของเขาเมื่อเทียบกับคนที่เขามีความสัมพันธ์ด้วยเพราะมนุษย์เรามีสถานภาพหลายๆอย่างในตัวคนเดียว และเขาจะต้องแสดงออกให้เหมาะกับสถานภาพนั้นๆ เช่นถ้าเราพูดกับคุณพ่อคุณแม่ของเรา เราต้องสวมบทบาทความเป็นลูกที่ดี เช่นเดียวกันเวลาที่เราคูกับลูก เราต้องเป็นคุณแม่หรือคุณแม่อที่ดี ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ใช้ได้ทั่วไปไม่ว่ากับเจ้านายหรือลูกน้อง แต่สิ่งหนึ่งที่ต้องระวังคือเพื่อน

บางครั้งเพื่อนอาจจะป็นหัวหน้าเรา ดังนั้นเพื่อนที่ดีจะต้องสวมบทบาทให้ถูกต้องในเวลาทำงานและในเวลาหรือสถานที่ที่เป็นเพื่อนกัน อย่าเป็นเจ้านายไปตลอดเวลา หลายๆคนอาจจะเคยขึ้นเครื่องบินที่มีผู้ให้บริการบนเครื่อง บนสายการบินเก่าๆ ส่วนใหญ่จะเป็นแอร์โฮสเตสอายุน้อย หลายๆคนเมื่อมาให้บริการกับผู้โดยสารที่อาจจะดูมีฐานะที่ด้อยกว่าเลยลืมตัวคิดว่ายังเป็นคุณนายอยู่ที่บ้าน ลืมไปว่าตนมีหน้าที่บริการผู้โดยสารอย่างดีทุกๆคน แบบนี้เรียกว่าตีบทไม่แตกครับ

คนที่จะทำธุรกิจหรือเป็นฝ่ายขายที่ดีต้องมีคุณสมบัติข้อหนึ่งที่สำคัญมากก็คือคุณจะต้องจำรายละเอียดของลูกค้านั้นๆแต่ละคนให้แม่นยำ จำชื่อและนามสกุลให้ถูกต้องเป็นอันดับแรก จำความชอบหรือสิ่งที่เขาสนใจได้เป็นลำดับต่อมา เช่นบางคนชอบเล่นกอล์ฟ บางคนชอบทานอาหาร บางคนชอบปลูกต้นไม้ เมื่อคุณสนทนาในเรื่องที่เขาชอบ เขาจะมีความรู้สึกที่ดีกับคุณ รู้สึกว่าคุณสนใจเขา ที่แย่มากๆคือจำชื่อผิดๆหรือสะกดผิดๆ ถ้าจำสถาบันที่เขาเรียนได้ก็ยิ่งดี จะช่วยให้คุณเชื่อมโยงอะไรได้ง่ายขึ้น สิ่งที่สำคัญต้องทำอีกอย่างหนึ่งคือคุณจะต้องติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ แม้เวลาที่ไม่มียี่งงานที่ต้องติดต่อ รักษาสัมพันธภาพที่ดี เดียวนี้มีวิธีติดต่อสื่อสารได้มากมาย คงไม่ต้องบอกนะครับ คุณอาจจะส่งเรื่องราวที่เขาสนใจหรือเรื่องราวที่เป็นประโยชน์เป็นระยะๆ แต่ไม่ใช่ส่งดอกไม้มาทุกๆเช้าแบบคนว่างงานนะครับ ฝ่ายขายบางคนร้อยวันพันปีไม่เคยติดต่อมา พอมีงานใหม่ๆเกิดขึ้นก็รีบติดต่อมาทันที แบบนี้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเขารู้สึกว่าคุณเป็นพวกไหนแน่

เนื่องจากปัจจุบันนี้เรามีโอกาสที่จะต้องติดต่อกับชาวต่างชาติอยู่มาก การที่จะรู้นิสัยพื้นฐานประจำชาติที่เด่นๆบางอย่างก็น่าจะเป็นประโยชน์มากนะครับ ผมขอเล่าจากการสังเกตของผมเอง อาจจะไม่ตรงทั้งหมดลองอ่านดูนะครับ ขอเริ่มต้นที่ชาวญี่ปุ่น คนที่ทำงานหรือติดต่อกับชาวญี่ปุ่นบ่อยๆคงจะทราบว่าเขามี

ธรรมเนียมปฏิบัติหลายอย่างคล้ายกัน อย่างเช่น การมาก่อนเวลานัดสักเล็กน้อยและจะแสดงตนว่ามาแล้วเมื่อถึงเวลานัด การยื่นนามบัตรด้วยมือสองข้าง และหันข้อให้ผู้รับได้อ่าน ชาวญี่ปุ่นมักจะไม่ได้แสดงตนว่ารู้ภาษาอื่นในเวลาที่ต้องเจรจาทางธุรกิจอย่างซีเรียส การใช้ล่ามแปลเป็นการถ่วงเวลาในการใช้ความคิดได้อย่างแยบคาย ในงานที่เป็นทางการทุกครั้ง เขาจะใส่เสื้อสูทเป็นปกติไม่ว่าอากาศจะเป็นอย่างไร คนญี่ปุ่นเป็นชาติที่ใส่ใจในรายละเอียดเล็กน้อยๆ ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการหรือเป็นลูกค้า เป็นชาติที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้ามากและคิดในรายละเอียดที่จะบอกให้ลูกค้าทราบในผลิตภัณฑ์ของเขา คนญี่ปุ่นจะเป็นคนที่เก็บความรู้สึกและสีหน้าไว้มากที่สุด **ชาวเยอรมัน** เป็นอีกชนชาติหนึ่งที่มีระเบียบวินัยสูง ให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลามาก มักจะทำธุรกิจด้วยความซื่อตรงและไม่พยายามหลบเลี่ยงภาษีหรือกฎหมาย จุดเด่นอีกอย่างหนึ่งคือการผลิตสินค้าที่เหนือกว่ามาตรฐานทั่วไป ถ้ามาตรฐานบอกไว้ 100 คนเยอรมันถือว่าเป็นจุดต่ำสุดของคุณภาพและพยายามทำสินค้าให้สูงกว่าที่มาตรฐานกำหนด เป็นคนที่ค่อนข้างเด็ดขาดและเอาจริงเอาจังกับงานและผู้ใต้บังคับบัญชา **ชาวจีน** เป็นคนชาติที่คุ้นเคยกับชาวไทยมาตั้งแต่โบราณและชาวไทยจำนวนไม่น้อยมีบรรพบุรุษเป็นชาวจีน คนจีนในไทยนั้นถูกกลืนเป็นคนไทยไปเกือบหมด และมักจะมีนิสัยเป็นคนไทยไปแล้ว แต่มีลักษณะเด่นๆ ที่พอจะเห็นความแตกต่างได้บ้าง เช่น ความมีหัวการค้าและชอบที่จะเป็นเจ้าของกิจการมากกว่าการรับค่าจ้างเป็นเดือนๆ มักจะมองหาโอกาสที่จะมีกิจการเป็นของตนเองเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี เป็นคนที่ค่อนข้างขยัน ถ้าใครมีเชื้อสายจีนแล้วชอบตื่นสายๆ นั้นแปลว่าสายเลือดบรรพบุรุษของคุณจางลงไปแล้ว คนจีนมีนิสัยกตัญญูรู้คุณคนและสถานที่ คนจีนมักจะชอบคบหาและรวมกลุ่มกันมากกว่าที่จะอยู่เดี่ยวๆ และมีนิสัยที่จะทำอะไรตามๆ กัน **ชาวอินเดีย** เป็นอีกชนชาติหนึ่งที่คุ้นเคย

กับชาวไทยมานานและมีอิทธิพลทั้งทางด้านอารยธรรม ภาษาและอาหาร

แต่แปลกที่คนอินเดียไม่ค่อยมีอิทธิพลด้านนิสัยต่อคนไทยมากเท่าคนจีน อาจเป็นเพราะไม่มีคนอินเดียอพยพมาพึ่งเมืองไทยมากเท่าคนจีนและมักจะไม่ค่อยแต่งงานกับชาวไทย ทำให้มีลูกหลานเชื้อสายอินเดีย น้อย ลักษณะเด่นของคนอินเดียคือเป็นผู้มีความประหยัดมัธยัสถ์ในการใช้จ่ายมากกว่าคนไทยและคนจีน

ตั้งแต่การรับประทานอาหารและชนิดของอาหาร การซื้อของอุปโภคและการใช้จ่ายในยามว่าง เมื่อรายรับมากกว่ารายจ่ายจึงเป็นที่มาให้คนอินเดียเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทให้เช่าอยู่เป็นจำนวนมากบนถนนสุขุมวิทและการที่อินเดียเคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษอยู่เป็นเวลานาน ทำให้มีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดีกว่าชาติอื่นๆ ในเอเชียประกอบกับการมีหัวการค้าที่ไม่แพ้ชาวจีน ทำให้ชาวอินเดียมีธุรกิจกับฝรั่งมากกว่าชาวจีน นิสัยการเจรจาในทางการค้านั้นเป็นชาติที่ต่อรองในรายละเอียดทุกเม็ด ใครที่ขายของให้คนอินเดียแล้วมีกำไรมากๆ ถือว่าคนเป็นคนที่ฝีมือมาก ปัจจุบันมีอีกชนชาติหนึ่งที่เข้ามาสืบบทบาทมากขึ้นในเมืองไทยคือ **ชาวเกาหลี** ในอดีตไม่ค่อยมีชาวเกาหลีมาค้าขายในเมืองไทยมากนัก แต่ในปัจจุบันต้องยอมรับว่าสินค้าเกาหลีมีอิทธิพลในแถบนี้มาก ทั้งรถยนต์ ที่วี และเครื่องปรับอากาศ เกาหลีพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพดีและดีตลาดสินค้าญี่ปุ่น เมื่อสัก 30 กว่าปีก่อน ผมเคยทำงานในบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายลิปต์ของเกาหลี ได้มีโอกาสไปดูโรงงานและพบปะกับคนเกาหลีพอสมควร เวลานั้นสินค้าเกาหลียังเป็นรองสินค้าญี่ปุ่นอยู่ ชาวเกาหลีเอาสินค้าญี่ปุ่นเป็นเป้าหมายที่มุ่งหมายเอาชนะให้ได้ วิธีการของเกาหลีที่ผมสังเกตเห็นและลองเทียบเคียงกับวิธีการของอเมริกาและญี่ปุ่น คือการใช้วัฒนธรรมเป็นตัวนำการขายสินค้า ในปัจจุบันท่านคงจะทราบว่าผู้คนที่ติดหนึ่งชีรีส์เกาหลีกันไม่น้อย



ชาวเกาหลีทำหน้าที่ได้ดีจนถึงขั้นได้รับรางวัลออสการ์ เป็นชาติแรกในเอเชียเลยก็ว่าได้ วิธีการสร้างอิทธิพลให้กับสินค้าผ่านทางวัฒนธรรมที่ผมพบตั้งแต่เด็กคือผ่านทางภาพยนตร์โดยเฉพาะทางโทรทัศน์ ตอนผมเด็กๆนั้นในทีวีมีแต่ซีรีส์จากฮอลลีวูดทั้งการ์ตูนและหนังอื่นๆ ขอถือโอกาสนี้เล่าให้ท่านที่ยังเกิดไม่ทันพอรับทราบบ้างครับสมัยนั้น เมืองไทยเริ่มมีการออกอากาศทางทีวีแค่ 2 ช่องคือช่อง 4 กับช่อง 7 ตอนแรกยังเป็นแบบขาวดำ หนึ่งการ์ตูนที่ฉายประจำก็มีของ Walt Disney พวกมิกกี้เมาส์ Popeye the Sailor ของอีกค่ายหนึ่ง ส่วนหนึ่งมักจะเป็นหนังคาวบอย ชี๊มายิ่งปืนที่จำได้ก็มีเรื่อง Maverick เป็นต้น

ต่อมาเริ่มมีหนังญี่ปุ่นมาฉายในทีวี ช่วงแรกจะเป็นหนังซามูไร พวกนินจา ผมจำชื่อไม่ได้ ต่อมาเริ่มเป็นหนังที่มีเป้าหมายจะสร้างนิสัยดีให้เยาวชนที่ผมจำได้ดีก็มีเรื่อง Kendo ส่วนการ์ตูนนั้นญี่ปุ่นออกแนวแข็งๆ ฮูลีฮูลีวูดไม่ได้ แต่ถือว่าเป็นแนวของตัวและยังมีหลายๆ เรื่องที่เด็ดๆ พวกกันติดใจ เช่น Doraemon หน้ากากเสือ เป็นต้น การที่หนังญี่ปุ่นมีโอกาสฉายในทีวีทุกวันเป็นเวลานาน ทำให้คนมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมของญี่ปุ่น ประกอบกับการเข้ามาตั้งโรงงานผลิตสินค้าในประเทศไทย ทำให้เกิดการยอมรับสินค้าญี่ปุ่นอย่างมาก จนถึงขั้นมีคนกล่าวว่าสินค้าญี่ปุ่นจะกลืนสินค้าไทย มีการรณรงค์ต่อต้านสินค้าญี่ปุ่นโดยมีนักศึกษาเป็นผู้นำ ถึงขนาดที่ผมเองยังใส่เสื้อผ้าดิบที่ผลิตในประเทศไทยแทนการใส่เสื้อโทเรอยู่พักหนึ่ง อาจจะถือว่ามี การต่อต้านสินค้าเป็นครั้งแรกและครั้งเดียวที่เคยพบ ภายหลังจากนั้นมีคนมาพูดเล่นๆ ให้ฟังว่าคนญี่ปุ่นก็ไม่กังวลมาก เพราะคนที่ต่อต้านสินค้ากลับบ้านไปก็ยังคงดูทีวีหรือญี่ปุ่นและยังนิยมกินมาว่ากันอยู่ เกาหลีเองก็คงจะศึกษาวิธีการนี้เพื่อเผยแพร่สินค้าของตนโดยอาศัยวัฒนธรรมเป็นตัวช่วย หลายท่านคงจะมีโอกาสได้ชมหนังซีรีส์เรื่อง แดจังกึมในวังหลวง หนึ่ง

เรื่องนี้มีการสอนการทำอาหารเกาหลีสอดแทรกอยู่มากทีเดียว ไทยเราเองมีชื่อเรื่องทำละครทางทีวี ท่านคงจะมีโอกาสได้ชมขอเจ้าที่อยู่ในละครเรื่องบุพเพสันนิวาส นะครับ ละครเรื่องนี้นอกจากจะอิงประวัติศาสตร์สมัยกรุงศรีอยุธยาแล้ว ยังเล่าวิถีทำอาหารและขนมไทยอันเลื่องลือเป็นการสอดแทรกทางวัฒนธรรมไว้ด้วยเช่นกัน เมื่อละครไทยสามารถรับชมได้ในประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้เขาคุ่นเคยกับภาษาและสินค้าที่โฆษณาบ่อยๆ ทำให้สินค้าไทยขายดีในประเทศเพื่อนบ้านของเรา

ที่ผมได้เล่าเรื่องราวจากการสังเกตเรื่องมนุษย์มาเรื่อยๆตามข้างต้น เป็นความคิดเห็นส่วนตัว ไม่ได้มีทฤษฎีหรือเอกสารอ้างอิงใดๆ อาจจะมีส่วนผิดบ้างต้องขออภัย ในการใช้ชีวิตนั้นผมถือคติว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาแล้วก็ล้วนแต่อยากจะเป็นคนดีด้วยกันทั้งนั้น แต่การที่เขาจะประพฤติไม่ดีไปบ้างอาจจะมาจากเหตุปัจจัยอื่นๆที่ทำให้เขาเปลี่ยนไป ถ้าผมมีโอกาสเตือนหรือแนะนำเขาได้ ผมก็จะพยายามทำ เพราะถือว่าเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ที่สำคัญผมยึดแนวทางการมองมนุษย์ตามความเป็นจริงตามที่ท่านพุทธทาสภิกขุได้แสดงไว้ในบทกลอนของท่านว่า

“*เขามีส่วน เลวบ้าง ช่างหัวเขา
จงเลือกเอา ส่วนดี เขามีอยู่
เป็นประโยชน์ โลกบ้าง ยังนำดู
ส่วนที่ชั่ว อย่าไปรู้ ของเขาเลย
จะหาคน มีดี โดยส่วนตัว
อย่ามัวเที่ยว เสาะหา สหายเอ๋ย
เหมือนเที่ยวหา หนวดเต่า ตายเปล่าเลย
ฝึกให้เคย มองแต่ดี มีคุณจริง”*

ถ้าท่านผู้อ่านใช้คตินี้ในการอยู่กับมนุษย์ เข้าใจมนุษย์ตามที่เขาเป็น ไม่ใช่อยากให้เขาเป็นดังใจเรา ท่านก็น่าจะมีความสุขดีครับ สวัสดีครับ 🙏