วิถีแห่งสตีฟ จ๊อบส์

THE STEVE JOBS WAY

สุกัญญา แช่มช้อย[1]
Sukanya Chamchoy

เจย์ เอลเลียต และ วิลเลียม แอล. ไซมอน : เขียน
นรา สุภัคโรจน์ : แปล
นนทบุรี : awakebook, 2554.
304 หน้า ราคา 230 บาท

หลายคนที่อ่านหนังสือเล่มนี้คงไม่ปฏิเสธว่าได้อ่านรวดเดียวจนจบโดยที่ไม่ทันได้ตั้งตัว เนื่องจากหนังสือเล่มนี้ได้เขียนถึงวิถีชีวิต วิถีการทำงานของผู้ที่เป็นผู้ร่วมก่อตั้งและ CEO ของยิ่งใหญ่ระดับโลก บริษัท APPLE ผู้เปลี่ยนแปลงโลกเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จนได้ชื่อว่าเป็นศาสดา APPLE ซึ่งมีผู้คนจำนวนไม่น้อยในโลกใบนี้ยินยอมที่จะเป็นสาวกของเขา “สตีฟ จ๊อบส์” ผ่านการถ่ายทอดของเจย์ เอลเลียต ผู้ที่เคยทำงานมาอย่างใกล้ชิดกับเขาจนคล้ายจะมีตำแหน่งอย่างไม่เป็นทางการคือ ที่ปรึกษาส่วนตัวของสตีฟ จ๊อบส์นั่นเอง

ก่อนที่จะได้อ่านหนังสือเล่มนี้ผู้เขียนมีคำถามที่คอยถามตัวเองอยู่เสมอว่า “อะไรคือสิ่งที่อยู่ในหัวของผู้ชายคนนี้” “เขาเป็นมนุษย์อัจฉริยะหรือเป็นมนุษย์ต่างดาวกันแน่ ทำไมเขาถึงคิดและสร้างนวัตกรรมที่เปลี่ยนโลกใบนี้ได้ขนาดนี้”

นอกจากอัจฉริยภาพทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จนทำให้เกิดนวัตกรรมตระกูล i ไม่ว่าจะเป็น iMac ซอฟแวร์อันดับต้นของโลกไอที iPod ที่ทำให้วงการเพลงต้องสั่นสะเทือน iPhone โทรศัพท์อัจริยะที่มีปุ่มกดเพียงปุ่มเดียว และ iPad คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่สามารถนำติดตัวไปได้ทุกที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นผลิตภัณฑ์จากความฝัน (Dreams) พลังอันยิ่งใหญ่ (Powerful) และการคิดที่แตกต่าง (Think Different) ที่ส่งผ่านไปยังทีมงานคุณภาพ ซึ่งเป็นวิถีการบริหารองค์การตามแนวคิดของเขา คือ “องค์กรที่มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ : Product Based Organization” ภายใต้การนำของ CEO ที่มีหลักการภาวะผู้นำแนวใหม่ที่หลายคนเรียกว่า iLeadership

อย่างไรก็ตามกว่าที่ สตีฟ จ๊อบส์ จะประสบความสำเร็จเป็นสุดยอดนวัตกรรมอย่างนี้ก็ไม่ใช้เรื่องง่าย เขาต้องฝ่าฟันอุปสรรค และชะตาชีวิตของตัวเองอย่างมากมาย เริ่มตั้งแต่การที่เขาเกือบจะไม่มีโอกาสได้เกิดถึง 2 ครั้ง จากแม่ที่เป็นนักศึกษา แล้วต้องยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของคนอื่น กลายมาเป็นผู้สร้างคอมพิวเตอร์ร่วมกับ สตีฟ วอซเนียก ในโรงรถข้างบ้าน แล้วร่วมกันก่อตั้งบริษัทของตัวเอง นำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์จนมีเงิน 250 ล้านในวัยเพียง 20 ต้น ๆ เมื่อบริษัทใหญ่โตถูกการเมืองในองค์การบีบให้ออกจากบริษัทที่ตนเป็นผู้ก่อตั้ง อยู่ในสภาพที่ตกอับจากนั้นก็ได้สร้างบริษัทใหม่ แต่ก็ล้มลุกคลุกคลานจนประสบความสำเร็จ ผ่านไปสิบปีได้รับเชิญกลับมาเป็น CEO ของ APPLE อีกครั้งในสถานการณ์ที่บริษัทกำลังจะเจ๊ง แล้วพลิกฟื้นให้กลับมาเป็นบริษัทไอทีอันดับหนึ่งของโลกอีกครั้ง และนับได้ว่าเขาเป็น CEO ของบริษัทอันดับโลกที่รับเงินค่าตอบแทนน้อยที่สุดของโลก คือ 1 USD ต่อปี จนกระทั่งบั้นปลายของชีวิตที่ป่วยด้วย

---

[1] ดร. อาจารย์ภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

โรคมะเร็ง เป็นวิถีชีวิตที่ครบทุกรสชาติ และแฝงไว้ด้วยคติธรรมไม่น้อย

สิ่งที่ทำให้ผู้เขียนประหลาดใจอีกไม่น้อยในวิถีชีวิตของสตีฟ จอบส์ อีกอย่างก็คือ เขาเป็นชาวพุทธที่ค่อนข้างเคร่งครัดในศาสนา เป็นคนที่รู้จักบุญคุณครู อาจารย์ จากคำกล่าวบางตอนที่ปรากฏในหนังสือ ที่กล่าวว่าชีวิตของเขาถ้าไม่มาเป็นสตีฟ จ๊อบส์ อย่างนี้ก็คงหนีไม่พ้นจุดจบในคุกอย่างแน่นอน แต่ด้วยมีครูที่เข้าใจความเป็นตัวตนของเขา ไม่รำคาญความดื้อซนของเด็กคนหนึ่ง แต่พยายามจะหาสิ่งที่ท้าทายมาให้เขาทำ จึงทำให้เขากลายมาเป็นนักนวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่คนนี้ หรืออีกทางเลือกในชีวิตของเขาก็คือ บวชเป็นพระที่อินเดีย ซึ่งหลังจากที่เขาเรียนวิทยาลัยไม่จบเขาออกไปทำงานเก็บเงินได้จำนวนหนึ่ง แล้วเดินทางไปศึกษาพระพุทธศาสนาที่ประเทศอินเดีย ถือศีลรับประทานมังสวิรัติ

สำหรับประเด็นที่นำเสนอในหนังสือเล่มนี้ประกอบด้วย 5 ภาค และ 14 วิถี ดังนี้

ภาค 1 จักรพรรดิแห่งผลิตภัณฑ์

ประกอบด้วย 2 วิถี คือ **1) หลงใหลในผลิตภัณฑ์** ในส่วนนี้ได้กล่าวถึงการที่สตีฟ จ๊อบส์ได้กลายมาเป็นจักรพรรดิแห่งผลิตภัณฑ์ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่เขาจะเป็นคนที่สนใจหลงใหลในผลิตภัณฑ์อย่างจดจ่อจนเรียกได้ว่าคือความหมกมุ่น จนกลายเป็นความกระหายใคร่ที่จะสร้างสรรค์ให้ผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์แบบที่สุด สิ่งที่ทำให้เขาเป็นคนหมกมุ่นในผลิตภัณฑ์นั่นก็คือ การที่เขาเป็นนักบริโภคที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของโลก ทำให้เข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นอย่างดี และ **2) ความสำเร็จอยู่ที่รายละเอียด** ไม่ได้อยู่ที่การยัดเยียดอะไรเข้าไปในผลิตภัณฑ์ของเขาให้เยอะๆ อยู่ที่การคิดสร้างสรรค์และทำให้สมบูรณ์แบบที่สุด โดยสตีฟ จ๊อบส์จะพินิจพิจารณาในทุกรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ทั้งในด้านของความสะดวกสบาย ความสวยงาม หรูหรา ใช้ง่าย และเป็นมิตรกับผู้บริโภค

ภาค 2 คนเก่งคือเจ้า ประกอบด้วย 2 วิถี คือ **3) จัดทัพ : “โจรสลัด! ไม่ใช่ทหารเรือ”** โดยจะกล่าวถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรมทีม ซึ่งทีมของเขาอาจจะดูไม่ได้อยู่ในระเบียบอะไรมากนัก แต่ว่าทุกคนจะทำงานด้วยความสามัคคี เดินไปในทิศทางเดียวกัน ทำหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสตีฟ จ๊อบส์นับได้ว่าเป็นคนที่ประสบความสำเร็จในการสร้างสำนึกของหมู่คณะได้เป็นอย่างดี โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดสัมมนานอกสถานที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนในทีมมีคลื่นที่ตรงกันและกำลังเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน สร้างความเป็นส่วนหนึ่งของทีม กระตุ้นเชิญชวนให้ทุกคนมามีส่วนร่วมในการสร้างปรากฏการณ์ โดยจัดทำเสื้อยืดที่พิมพ์คำว่า “Pirates! Not The Navy” และชอบฉลองในทุกโอกาส สิ่งเหล่านี้นับได้ว่าเป็นศิลปะในการสร้างความผูกพันจนทำให้สตีฟ จ๊อบส์ประสบความสำเร็จในฐานะหัวหน้าโจรสลัด **4) เสาะแสวงหาคนเก่ง** โดย สตีฟ จ๊อบส์ ใช้หลักการประเมินความสำเร็จในอดีต พิจารณาเฉพาะคนที่ IQ สูงหรือพวกมนุษย์เกรด A เท่านั้น และต้องเป็นคนที่หลงรักแอปเปิ้ลของเขาอย่างหัวปักหัวปำ ซึ่งการค้นหาคนเก่งเข้ามาร่วมทีมนั้นจะทำให้พวกเขากลายมาเป็นคนสรรหาพนักงานที่เยี่ยมที่สุดให้กับองค์กร เพราะคนเหล่านี้คือคนที่จะรู้จักกับคนที่มีค่านิยมและรสนิยมเหมือนกับเขา เขาเชื่อว่า “โจรสลัด” จะมีญาติหรือเพื่อนที่เป็นโจรสลัดเหมือนเขา และจะให้รางวัลพนักงานที่แนะนำพนักงานให้บริษัทแล้วบริษัทตัดสินใจจ้าง 500 เหรียญ เป็นต้น นอกจากนี้ สตีฟ จ๊อบส์ ยังเป็นคนที่มีสายตาที่แหลมคมในการค้นพบคนที่มีความสามารถและจีบให้เขามาร่วมทีมได้ เมื่อมีคนเก่งอยู่ในทีม สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งก็คือการสร้างบรรยากาศที่ดึงดูดคนเก่งด้วย และ **5) รางวัลของ**

โจรสลัด นอกจากการเฉลิมฉลองในทุกโอกาสเพื่อเป็นการมอบรางวัลแห่งความสำเร็จให้กับพนักงานแล้ว ยังมีการแสดงความชื่นชมและให้รางวัลด้วยวิธีการที่น่าทึ่ง โดยการสร้างแรงบันดาลใจจากการมีส่วนร่วม เช่น ให้วิศวกรเซ็นชื่อลงไปในเครื่อง APPLE รุ่นแรก ซึ่งสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ร่วมสร้างเป็นอย่างมาก โดยที่ลูกค้าไม่มีทางรู้เลยว่ามีลายเซ็นของวิศวกรอยู่ในนั้น สำหรับโจรสลัดที่ใช้ชีวิตในท้องทะเล รางวัลคือสมบัติที่ปล้นมาได้ แต่สำหรับโจรสลัดในบริษัทชั้นเยี่ยมของโลก หนึ่งในรางวัลที่ยิ่งใหญ่ที่สุดมาจากการได้เห็นการเปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมากกว่าการแถลงข่าว

ภาค 3 กีฬาแบบทีม ประกอบด้วย 5 วิถี คือ **6) องค์กรที่มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์** เป็นการกล่าวถึงการก้าวผ่านมรสุมของบริษัทตั้งแต่บริษัทประสบความสำเร็จอย่างยิ่งจากการเปิดตัว APPLE II มีผลกำไรมหาศาล จนทำให้บริษัทมองข้ามการค้นหาปัญหาหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ จนทำให้เกิดความขัดแย้งในขึ้นมาระหว่างกลุ่มที่มองผลกำไร กับสตีฟ จ๊อปส์ ผู้ต้องการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด จนทำให้เขาถูกการเมืองในองค์การดังบีบให้ลาออกจากบริษัทที่ตนเองเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง **7) คงโมเมนตัม** สตีฟ จ๊อบส์ ได้สร้างบริษัทคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใหม่คือ NeXT ซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายองค์กรขนาดใหญ่หรือมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคนละกลุ่มของลูกค้า APLLE เนื่องจากเขารักแอปเปิ้ลมากเกินกว่าที่จะสร้างตัวเป็นคู่แข่งได้ โดยได้ยืนหยัดต่อสู้และดำรงไว้ถึงอุดมการณ์แห่งผลิตภัณฑ์เช่นเดิม แต่ธุรกิจของ NeXT ก็ไม่ดีเท่าที่ควร จนสตีฟ จ๊อบส์เกือบจะล้มเลิกกิจการไป **8) ฟื้นตัว** ก่อนที่ NeXT จะเลิกกิจการไปนั้นได้มีโอกาสร่วมงานกับ Disney ในการใช้ซอฟแวร์ของบริษัทสร้างภาพยนตร์การ์ตูน Animation ที่สามารถแสดงอารมณ์และความรู้สึกผ่านทางสีหน้าและแววตาได้เป็นเรื่องแรกคือ Toy Story ซึ่งผลิตภัณฑ์ชิ้นนี้ทำให้ สตีฟ จ๊อบส์ กลับมาฟื้นตัวได้อีกครั้ง ซึ่งในขณะนั้นสถานการณ์ทางฝั่งของบริษัท APPLE กำลังย่ำแย่เนื่องจากมีคู่แข่งที่น่ากลัวอย่าง ไอ บี เอ็ม จึงทำให้ CEO ในขณะนั้นตัดสินใจมาเชิญ สตีฟ จ๊อบส์กลับไปร่วมงานกับบริษัทอีกครั้ง และก็เป็นจุดเริ่มต้นของการทวงคืน APPLE ของสตีฟ จ๊อบส์ **9) การพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบองค์รวม** ซึ่งทำให้ APPLE ต้องผลิตทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในบริษัทเดียวกัน เพราะเขาเชื่อว่าซอฟต์แวร์ที่ดีที่สุดต้องพัฒนามาเพื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงชนิดเดียว ไม่ใช้ซอฟต์แวร์ตัวเดียวแต่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสิบชนิด การทำอย่างนี้จะทำให้เขาสามารถค้นหาจุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์และพัฒนามันให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดได้ไม่ยาก ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งระบบทำให้ง่ายต่อการต่อยอดผลิตภัณฑ์ จนทำให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ มากมายเช่น iPod, iPhone และ iPad เป็นต้น **10) ผู้เผยแพร่นวัตกรรม** สตีฟ จ๊อบส์ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการโน้มน้าวความสนใจของคนให้หันมาสนใจผลิตภัณฑ์ของเขาได้เป็นอย่างดี จนได้ชื่อว่าเป็นนักล่าสาวกนั่นเอง ทั้งหมดที่เขาทำคือวิถีที่ทำให้ APPLE เปลี่ยนแปลงองค์กรมาเป็นองค์กรแห่งผลิตภัณฑ์

ภาค 4 เท่ : อีกมุมมองหนึ่งในการขาย ประกอบด้วย 3 วิถี คือ **11) แบรนด์ : เครื่องไขประตู สตีฟ จ๊อบส์** เป็นผู้ที่มีศิลปะในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์ ทำให้ผู้ใช้มีความจงรักภักดีต่อ APPLE และทำให้ APPLE เป็นผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ภายใต้สโลแกน “คิดต่าง” หรือ “Think Different” **12) สู่วังวนธุรกิจค้าปลีก** สตีฟ จ๊อบส์มองว่าค้าปลีกคือการเชื่อมโยงกับลูกค้าโดยตรง เป็นการขจัดคนกลางออกไป โดยการเริ่มเปิดร้านค้าออนไลน์ apple.com และร้านค้าปลีก iStudio เนื่องจากต้องการให้ลูกค้าได้

สัมผัสผลิตภัณฑ์ชั้นยอดได้อย่างเต็มที่โดยที่ไม่ถูกรบกวนการตัดสินใจจากคนกลาง **13) บรรลุนิยามของคำว่าสุดยอด "เรามีแอพสำหรับงานนี้"** จากการที่ iPhone ได้รับความนิยมอย่างมากจึงทำให้แอพพลิเคชั่นของ iPhone ได้เติบโตเป็นอุตสาหกรรมมูลค่าถึง 3 พันล้านเหรียญ เนื่องจาก APPLE ได้ทำให้วิธีการพัฒนาโปรแกรมง่ายจนใครก็ตามที่ไม่กลัวคอมพิวเตอร์ก็ทำได้

ภาค 5 กลายมาเป็นแบบสตีฟ

ประกอบด้วย 1 วิถี คือ **14) เดินตามรอยสตีฟ** ชี้ให้เห็นการเดินตามรอยสตีฟ จ๊อบส์ได้ด้วยการใช้หลักการที่ได้กล่าวไปแล้ว เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ และกล่าวถึงหลักการเป็นผู้นำแนวใหม่ หรือ iLeadership ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ในทุกระดับ ซึ่งจะสร้างความแตกต่างที่ลึกซึ้งและยืนยาวตลอดไป

เมื่ออ่านหนังสือเล่มนี้จบแล้วก็ได้คำนิยามสำหรับผู้ชายคนนี้ว่า "สตีฟ จ๊อบส์ คือ คนที่การศึกษาอย่างเป็นทางการไม่สูงนักแต่ฉลาดและน่าสนใจ" และผู้เขียนก็ได้ค้นพบคำตอบที่ได้ตั้งคำถามไว้กับตัวเองในตอนต้นแล้วว่า เขาไม่ใช่มนุษย์ต่างดาว และสิ่งที่เขาสร้างนั้นก็ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากปาฏิหาริย์ แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากมันสมองและสองมือของมนุษย์ที่ผ่านกระบวนการ "ฝึก ศึกษา พัฒนา และใช้ปัญญา" ดังที่ท่าน ว.วชิรเมธีได้กล่าวไว้ในคำนิยม

ผู้เขียนหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะได้สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อ่าน ทำให้หลายคนคิดว่า "คงไม่มีทางใดที่ดีกว่าการเดินตามรอยของสตีฟ จ๊อบส์อีกแล้ว" และทำให้ลุกขึ้นมาค้นหาสิ่งที่ตนรัก ทำตามสิ่งที่ตนฝัน แล้วสร้างออกมาเป็นนวัตกรรมด้วยความใจในทุกรายละเอียด และคงจะดีไม่น้อยหากผู้บริหารได้นำวิถีการบริหารของเขาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะองค์การทางการศึกษาที่กำลังอยู่ในยุคของการแข่งขันที่รุนแรงที่ผู้บริหารจำเป็นต้อง "คิดบวกอย่างแตกต่าง" เพื่อหานวัตกรรมที่ดีที่สุดสำหรับการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนซึ่งคือผลิตภัณฑ์ขององค์การทางการศึกษา ตามวิถีองค์กรที่มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ หรือ Product Based Organization ของสตีฟ จ๊อบส์นั่นเอง