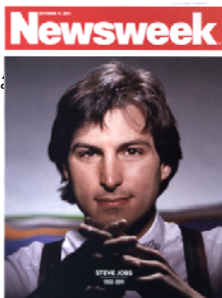


iLeadership : ย้อนมองวิถีผู้นำแบบ Steve Jobs

ดร.ดนัย เทียนพุฒ
ทีปรักษาและนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ

Apple Inc. และ Steve Jobs เป็นชื่อซึ่งทุกคนรู้จักกันมาโดยตลอด แต่การสูญเสีย Steve Jobs ไปเมื่อ 5 ปีก่อน ในวันที่ 5 ต.ค.54 ตามประกาศของบริษัท Apple ทำให้ผู้เขียนรู้สึกอยากเขียนถึง Jobs ในอีกแง่มุมหนึ่ง (ในตอนนั้น)



*Newsweek, Oct 17, 2011

จำได้ว่าผู้เขียนรู้จักผลิตภัณฑ์ของ Apple คือ เครื่อง Mac สมัยทำงาน เพราะระหว่างที่จัดทำแบบฟอร์มใบสมัครงานเครื่อง PC ไม่สามารถจัดข้อมูลให้ลงใน 1 หน้ากระดาษได้ เจ้าหน้าที่ได้ใช้เครื่อง Mac ทำให้ได้

และรู้จักมากยิ่งขึ้นเมื่อจัดพิมพ์หนังสือทางธุรกิจและ HR ของผู้เขียน ได้เห็นประสิทธิภาพของเครื่อง Mac ว่ายอดเยี่ยมอย่างไรจากที่สำนักพิมพ์

แต่ด้วยลักษณะงานของผู้เขียนและราคาผลิตภัณฑ์ของ Apple ในขณะนั้น เลยไม่มีโอกาสได้ซื้อมาใช้

ความโด่งดังของ iPod และ iPhone เริ่มทำให้ผู้เขียนสนใจผลิตภัณฑ์ของ Apple จนกระทั่งเมื่อคราวที่ได้เดินทางไปศึกษาดูงานประเทศสหรัฐอเมริกา มีห้างสรรพสินค้าอยู่แห่งหนึ่งในเมืองวอชิงตันดีซี ได้เดินไปร้าน App Store ดูไปดูมาซื้อ iPhone มา 1 เครื่อง (ขณะนั้น iPad รุ่นแรกเพิ่งวางตลาด)

iPhone เป็นผลิตภัณฑ์ซึ่งรวมทุกอย่างที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้งานต้องการ ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

Jobs บอกว่า “จะสร้างผลิตภัณฑ์สักอย่างที่สามารถใช้นี้ทำงานแทนสมองได้ ถ้าทำได้ผลิตภัณฑ์นั้นจะเป็น “A Killer Product”

iLeadership วิถีของ Steve Jobs

Jay Elliot (2011) กล่าวในหนังสือวิถีแห่งสติฟ จอบส์ (The Steve Jobs Way) ว่า

.....จอบส์ แปลวิสัยทัศน์เข้าไปในซอฟต์แวร์ องค์ประกอบของฮาร์ดแวร์และส่วนประกอบอื่นๆ ที่นำแนวคิดไปสู่ชีวิต

.....สตีฟ จอบส์คือ นักคิดและผู้นำแหล่งการปฏิวัติ เขาเปลี่ยนแปลงชีวิตเราทุกๆ วันและ โลกรอบๆ ตัวเรา

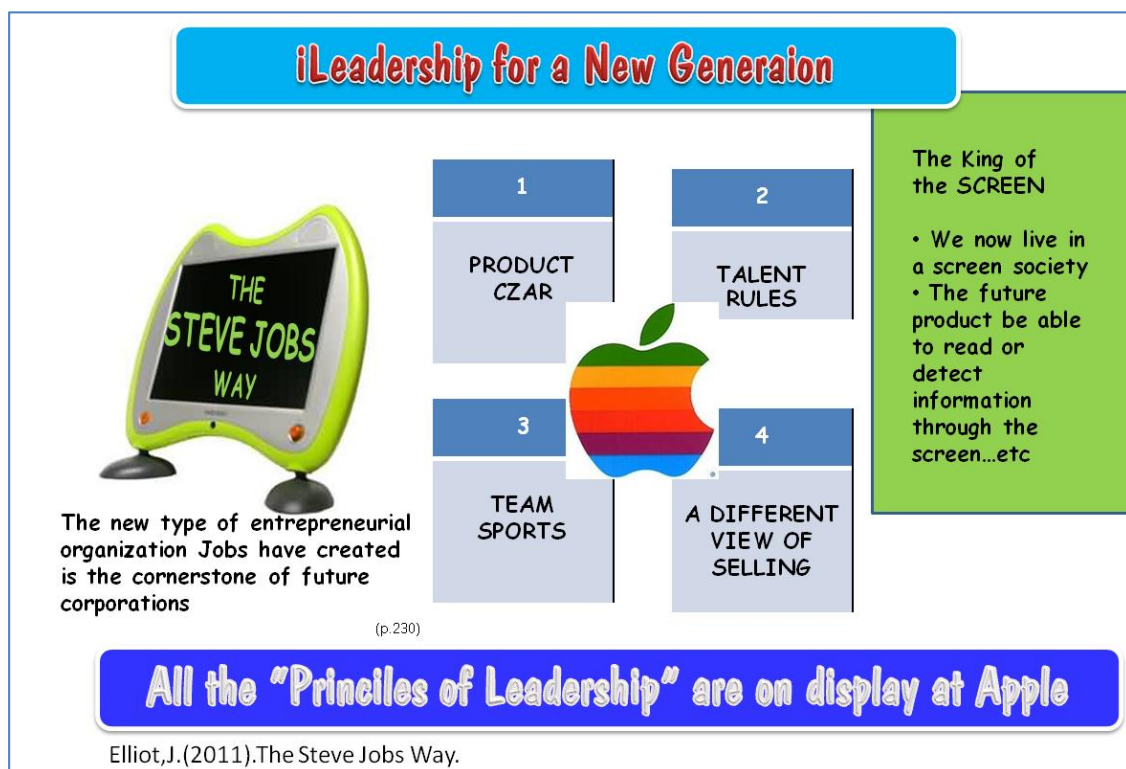
เราต้องเชื่อในบางสิ่ง เช่น กิ๊น โชคชะตา ชีวิต กรรม อะไรก็ตาม ฯลฯ
วิธีการเช่นนี้ไม่เคยทำให้ข้าพเจ้าล้มเลิก แต่ทำให้ข้าพเจ้าทำทุกๆ อย่าง
แตกต่างในชีวิต

-สตีฟ จอบส์

และ Elliot สรุปไว้อย่างน่าสนใจว่า “หลักการของความเป็นผู้นำ” คือ สิ่งที่อยู่ในแอปเปิล (Apple) ทั้งหมด

จอบส์มีความเป็นผู้นำรูปแบบใหม่ของ “ผู้ประกอบการในองค์กร” ได้สร้างองค์กรแห่งอนาคต (The Future Organization)

iLeadership สำหรับเจนใหม่ (New Generation) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบด้วยกันคือ 1) Product CZAR 2) Talent Rules 3) Team Sports และ 4) A Different View of Selling



1

PRODUCT
CZARจอบส์ถือได้ว่าเป็น "ซีซาร์แห่งผลิตภัณฑ์ (Product CZAR)"

- Apple, Inc. ที่ก่อตั้งจากโรงรถระหว่าง Jobs กับ Steve Wozniak โดยวางขายเครื่อง Apple II เมื่อปี 1977 และในภายหลังเขาถูกปลดให้ออกจากบริษัทของเขาเอง

อีก 10 ปีต่อมา เมื่อจอบส์เข้ามาบริหาร Next และ Pixar ได้ปฏิวัติซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Mac OS X (OS 10) และสตูดิโอสร้างภาพยนตร์แอนิเมชันโดยเฉพาะเรื่อง Toy Story จอบส์กลับมาเป็น CEO ที่ Apple อีกครั้งในปี 1997 จนถึงปี 2011 (สิงหาคม 2011 และได้ลาออกเพราะปัญหาสุขภาพ)

“ทุกๆ โอกาสเริ่มต้นด้วยความต้องการที่ยังไม่มีใครพบ”

“ตัวของสตีฟได้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อเพิ่มการกระตุ้นนวัตกรรม”

“วิธีการของเขามีผลกระทบกับทุกๆ สิ่งจากบรรพบุรุษ จนกระทั่งถึงประสบการณ์ของลูกค้า”



ดังนั้น Apple ใหม่คือ มาตรฐานใหม่ในการปฏิบัติการขององค์กร

2

TALENT
RULESกฎของคนเก่งพิเศษ

เมื่อครั้งที่จอบส์ พัฒนาแมคอินทอชขึ้นมา เขาบอกว่าแมคอินทอชกำลังจะเปลี่ยนโลก จอบส์เชื่อดังนั้นเขาจึงเลือกคนเข้ามาร่วมทีมงานจากคนแบบมีความเชื่อเช่นเขาด้วย

ความท้าทายที่สมบูรณ์แบบของมนุษย์ คือ การอุทิศตนต่อรายละเอียดและความร่วมมือในคุณภาพและความเรียบง่าย โดยมีกฎดังนี้

1. กำหนดการสำหรับการถอนผลิตภัณฑ์ออกจากตลาด 3-4 ผลิตภัณฑ์ต่อปี
2. มองหาความพิเศษเฉพาะอย่างสม่ำเสมอ ไม่ยอมรับสิ่งที่เป็นทั่วๆ ไป

3. ปฏิเสธคำพูดลอยๆ และสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ เพียงพอ
4. หยุดเป็นระยะๆ เพื่อการเฉลิมฉลอง
5. ปลอ่ยให้มีความคิดดีที่สุุดมากกว่าจะควบคุมการประชุมตามโครงสร้างองค์กร
6. สร้างที่ทำงานให้กระตุ้นความเร้าใจ รวมถึงการเป็นสถานที่สำหรับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
7. จัดให้มีการประชุมทบทวนผลิตภัณฑ์ทุกสัปดาห์

3

TEAM SPORTS

ทีมกีฬา

จอบส์มองทีมเป็นดังทีมกีฬา

“เรียนรู้เพื่อยอมรับการตัดสินใจที่ผิดพลาดและก้าวไปข้างหน้า”

“ศิลปะของการสร้างพันธมิตรในคนคือ การหนีคู่แข่งไปข้างหน้า”

และผู้นำควรเป็นเหมือน หัวหน้าใจสลด

สร้างขึ้นดังนี้

คุณค่าของทีมเล็กๆ คือ การเป็นทีมที่มุ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญแบบที่จอบส์

- เป็นองค์กรที่ผลักดันผลิตภัณฑ์
- กำหนดรูปแบบวัฒนธรรมของทีม
- สร้างส่วนประกอบของทีม
- การรักษาจังหวะเวลาที่สมดุล
- การฟื้นฟูกลับ
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบองค์รวม



The First Mac: Jobs and his team – seated around Apple's conference room table in its Cupertino headquarters – work on the Macintosh computer over lunch in 1982. The landmark computer would be released two years later. Jay Elliot is at the top right corner with the beard.

จอบส์บอกไว้ว่า ถ้าเราเป็นใจสลดได้ทำไมจึงต้องไปรวมเป็นกองเรือ

4

A DIFFERENT VIEW OF SELLING

มุมมองของการขายที่แตกต่าง

จอบส์บอกว่า ลูกค้านี้คือผม และผมคือ ลูกค้า

- ความสมบูรณ์แบบทำให้เกิดความแตกต่าง
- ไม่ละเลยในรายละเอียด
- นี่คือนแอป (App) สำหรับที่ท่านได้รับความชื่นชอบอย่างแท้จริง
- ก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้านค้าปลีกโดยท่านไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย

....ในการปฏิวัติด้านค้าปลีก จอบส์สร้าง Retail 2.0 เป็นร้านค้าของ Apple ไม่มีพนักงานขาย มีแต่ที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำว่า สิ่งที่คุณจำเป็นต้องการทำหรือใช้งานผลิตภัณฑ์ของ Apple สามารถทำอะไรได้บ้าง

และไม่มีพนักงานแคชเชียร์ แต่ทุกคนทำหน้าที่นี้ได้เป็นอย่างดี



ร้านค้าของ Apple ยุคใหม่ใช้ iPad แนะนำผลิตภัณฑ์

- ทุกคนจะไม่เคยเห็นผลิตภัณฑ์นี้มาก่อน
- จอบส์เป็นผู้ควบคุมโชคชะตาของโลกใบนี้

จอบส์เป็นบุคคลที่ไม่มีใครแทนได้ เขามีบาร์มี เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ของบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์คอนซูเมอร์เป็นศูนย์กลาง แต่จอบส์สามารถทดแทนได้โดยคน 3 คนที่จะเดินตามตำนานของเขา มี CEO คนใหม่ของ Apple แต่เป็นการยากที่จะหาคนมาแทนจอบส์ได้ และคงทำได้แค่บางส่วนในบทบาทของจอบส์ ซึ่งปรากฏว่าเป็นจริงเมื่อ Tim Cook CEO คนใหม่ของ Apple เปิดตัว iPhone 4s ในวันที่ 4 ต.ค.54 (ไม่ได้เข้าใจหรือ หวือหาแบบ จอบส์)

ทั้งหมดนี้ คือ ผู้นำในยุคดิจิทัล “iLeadership” ซึ่งยากในการลอกเลียนแบบ