

คิดอย่างโจรสลัด

จิบกาแพเลียเข้าไปร้านเอเชียบูคยานสุขุมวิท ก็เลยเสียเงินแต่ได้หนังสือมาเล่มหนึ่ง ยิ่งหลังคุณจ๊อบส์ (Steve Jobs) แก่อำลาโลกไปนั้น ยิ่งมีหนังสือออกมามากมายหลายเล่มในตลาดนักอ่าน

เมื่อมาอ่านดูคร่าวๆ นั้น ส่วนใหญ่เป็นการกล่าวขานเล่าเรื่องของนาย ความเก่งกาจของนายจากลูกน้องที่ใกล้ชิด แต่จะใกล้ชิดแค่ไหนนั้น ไม่สามารถบอกกล่าวกับคอกาแฟกันได้ ปกติคุณจ๊อบส์เขาก็ไม่ค่อยจะมีหรือเป็นข่าวหรือให้สัมภาษณ์กัน พร่ำเพรื่อเหมือนกับคนดังคนอื่นๆ เราจึงไม่ค่อยมีวัตถุดิบที่จะมาเรียนรู้เพื่อจัดองค์ความรู้ได้ จะมีข่าวออกมาซักรึก็ในเวลาที่เกิดออกผลิตภัณฑ์ตัวหนึ่งหรือเมื่อมีวาระสำคัญเช่นการที่สแตนเฟิร์ดเชิญไปให้คำทอง (สุนทรพจน์) แก่บัณฑิตซึ่งเป็นที่กล่าวขวัญกันมากมาย

อย่างไรก็ดีในหนังสือที่จิบกาแพซื้อมานั้น มีอยู่วรรคหนึ่งที่ถูกนำมากล่าวขานกัน คือ คุณจ๊อบส์บอกเป็นนัยด้วยเสียดใจโรสลัดที่แจกให้แก่ลูกน้อง เมื่อมีการมาร่วมตัวกันคิดร่วมกันเพื่อระดมสมอง ว่าเวลาการทำงานในส่วนของการปฏิบัติการปฏิบัติงานนั้น อย่าคิดเช่น "กองทัพเรือ" แต่ให้คิดอย่าง "โจรสลัด" พออ่านหนังสือที่ซื้อมาต่อไปอีกหน่อย

จิบกาแพตีความออกมาได้ว่า ลูกพี่เขาเตือนลูกน้องว่า อย่าทำอะไรให้มันใหญ่มันโตอย่างกองทัพ แต่ให้คิดเล็กๆ อย่างเจ้าพวกโจรสลัดที่อยู่ๆ ก็โผล่เข้าไปปฏิบัติการร่วมกันเป็นทีมปล้นเรือสินค้าที่อู้ยอ้าย อยู่กลางทะเลอย่างรวดเร็ว แล้วก็หลบหนีไปต่อหน้าต่อตา หรือจะผลิตอะไร จะทำอะไร เพื่อให้ได้ผลสำเร็จออกมาเร็วๆ

นอกจากนี้ จิบกาแพยังเชื่อว่าในตัวคุณ สตีฟ จ๊อบส์ นั้นเขามองทะลุไปปลายทางโน่นเลยครับว่า คนมีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมนั้น ใครได้อะไรดีๆ ไป ใครพึงพอใจ โดยไม่ยอมให้ข้อเสียหรือข้อไม่พึงพอใจมันหลุดออกไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่ง "ความน่าเชื่อถือ" มันจะหมดไปและให้ผลเสียในระยะยาว นี่ก็เข้าทางเดียวกับ "แนวคิดการจัดการคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ" ขององค์กรประเภทมุ่งประสิทธิผลสำเร็จสูง(High Performance Organization(HPO.))

นั่นคือขั้นตอนของการออกแบบหน้าที่ผลิตภัณฑ์ (Product function design)ในฐานะฝ่ายบริหารไม่ยอมให้ลูกน้องมองข้ามความต้องการของลูกค้า ยิ่งแนวคิดโจรสลัด คงมีเพียงระดับหัวหน้าโจรสลัดกับลูกน้องกันเพียงแค่สองระดับ มีความมุ่งมั่นและเข้าใจตรงกันที่จะเข้าไปยึดครองและนั่งอยู่ในหัวใจของลูกค้าก็เลยไม่มีข้อยุ่งยากมากนัก สะท้อนการทำงานอย่าให้เกิดระบบและโครงสร้างการปฏิบัติงานที่อู้ยอ้ายซึ่งมันทำให้กระบวนการตัดสินใจไม่ได้ฉับพลันและรวดเร็ว

นี่ก็เพียงเก๋ิดเล็กๆ น้อยๆ จากคุณ จ๊อบส์ บุคคลผู้มากด้วยชื่อเสียงแห่งปี ที่นำมารำลึกไว้ในกาแพพอแบ่งกันจิบยามลมหนาวโชนมายังบางของพวกเราครับ

สมลักษณ์

หมายเหตุ: สนใจหาอ่านได้ใน "The Steve Jobs Way : iLeadership for a New Generation" by Jay Elliot with William L.Simon