



กรุงเทพธุรกิจ

Think out of the box

แจ๊ค มินเกอร์ อิงค์ธมศ

ปาฏิหาริย์ไม่มีจริง



เริ่มต้นรับปีใหม่กันด้วยความหวังเช่นทุกปีที่ผ่านมา ซึ่งแน่นอนว่าจะดีจะร้ายเพียงใดเราก็คาดหวังให้ปีนี้ดีกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะ 2-3 ปี

มานี้มีแต่ความผันผวนที่สร้างข่าวร้ายให้กับเรามากมาย โดยเฉพาะเรื่องผลกระทบจากโลกดิจิทัลที่เข้ามาแทนที่ธุรกิจแบบเดิมที่เราคุ้นเคยมานับสิบปี

การเติบโตของธุรกิจไอทีในวันวานล้วนเต็มไปด้วยโอกาสที่เบ่งบานในทุกมิติ ผมเองเริ่มต้นในธุรกิจนี้เมื่อเกือบ 40 ปีที่แล้ว ซึ่งก่อตั้งบริษัทขึ้นใหม่ ถือเป็นบริษัทไอทีรายเล็กที่สุด และคนที่ทำอยู่ก่อนหน้าผมก็ล้วนเก่งกว่าและมีประสบการณ์มากกว่าด้วยกันทั้งนั้น

แต่ด้วยโอกาสที่เปิดกว้างทำให้ผมเริ่มต้นธุรกิจขึ้นมาได้สำเร็จ ผลงานชิ้นแรกคือระบบภาษาไทยสำหรับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งยังจำได้ดีว่าเป็นผลงานจากนิสิตจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งผมให้เวทีกับนิสิตกลุ่มนี้แทนที่จะให้ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเหมือนที่บริษัทอื่นๆ ทำกันอยู่

การเลือกใช้คนรุ่นใหม่เป็นการเปิดโอกาสให้กันและกัน ผมเองแม้จะเสี่ยงที่ต้องฝากผลงานไว้กับนิสิตนักศึกษาแต่ก็เป็นทางเลือกที่คุ้มค่าเพราะไม่มีงบประมาณในการจ้างโปรแกรมเมอร์ต่างชาติ ในขณะที่นิสิตที่เข้ามาทำงานก็อยากได้ประสบการณ์ในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ซึ่งมีไม่พอใช้ในเวลา

นั้น จากนั้นมีโอกาสได้ขยายธุรกิจไปด้านอื่นๆ อีกมากมาย เช่น สื่อไอทีเพราะเล็งเห็นว่าเป็นการให้ความรู้กับคนไทยและขยายโอกาสในการทำธุรกิจด้านนี้ต่อเนื่อง ไปจนถึงธุรกิจด้านข้อมูลข่าวสารและซอฟต์แวร์เพื่อรองรับกับการใช้งานระบบไอทีให้เต็ม

ไม่มีอะไร
เป็นไปไม่ได้
ขอเพียง
ตั้งใจจริง

ประสิทธิภาพมากขึ้น

ธุรกิจทั้งหมดที่สร้างมานั้นล้วนมาจากความต้องการของผู้บริโภคหลายๆ อย่างอาจเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยมีใครเคยทำมาก่อน เราก็ใช้ลูกค้าให้เข้ามาเป็นที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการของเรา เพื่อให้ตรงกับสิ่งที่เขาต้องการให้มากที่สุด

งานของเราจึงเป็นเหมือนการช่วยงานลูกค้าในทางหนึ่งส่งผลเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก หากเราตอบสนองความต้องการของเขาได้จริง ตั้งใจพัฒนาและเอาใจใส่กับการแก้ปัญหาให้กับเขา เขาก็พร้อมจะบอกต่อ แนะนำลูกค้ารายอื่นๆ ให้เราอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจจึงเริ่มจากจุดเล็กๆ และขยายผลไปตามแนวทางที่ลูกค้าต้องการ โดยเราต้องรู้จักตอบสนองและรู้จักต่อยอดความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งสิ่งที่เรานำเสนอนั้นก็อาจไม่ได้เป็นนวัตกรรมที่คิดค้นขึ้นมาเอง แต่เราเรียนรู้ได้จากผู้รอบข้างทั้งเพื่อนฝูง ลูกค้า ฯลฯ

เพราะความรู้เป็นสิ่งที่ไม่มีลิขสิทธิ์ เราจึงต่อยอดสิ่งที่เราเรียนจากร่วมมหาวิทยาลัยเป็นสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างเสรี เช่นเดียวกับความรู้ที่ได้จากคนอื่นๆ ที่ไม่มีลิขสิทธิ์ก็สามารถต่อยอดและปรับปรุงให้มันเป็นไปอย่างที่เราต้องการได้

การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง แม้จะตกตวงได้เพียง 1 จาก 100 แต่หากเรานำเศษเสี้ยวเล็กๆ นั้นมาพัฒนาต่อยอดและปรับให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ ก็อาจต่อลมหายใจให้เราทำงานที่รักและที่ชอบต่อไปได้

เพราะทุกวันนี้เราอาจไม่สามารถอยู่ในกระแสธุรกิจอันเชี่ยวกรากได้ โดยหวังรายได้จากธุรกิจเดิมที่เคยหล่อเลี้ยงเรามาหลายสิบปี เพราะสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป อาจทำให้รายได้เหล่านั้นปรับลดลงจนแทบจะไม่พอจุนเจือคนทั้งองค์กร

การหวังปาฏิหาริย์หรือเวทมนตร์ใดๆ มาทำให้ธุรกิจเก่าของเราดีขึ้นมาจึงเป็นเรื่องเพื่อฝันที่ไม่มีวันเป็นจริง การจะอยู่รอดได้ในยุคนี้จึงต้องอาศัยการลงมือทำ และการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างจริงจังเท่านั้น ซึ่งทุกอย่างไม่มีอะไรเป็นไปไม่ได้ขอเพียงตั้งใจจริงอย่างต่อเนื่อง

ความหวังที่เรามีในปีใหม่ จะเป็นจริงได้จึงขึ้นอยู่กับตัวเราเองล้วนๆ ...สวัสดีปีใหม่ครับ