

“It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is the most adaptable to change.”— Charles Darwin

สองอาทิตย์ที่ผ่านมา ผมอ่านเจอบทความที่น่าสนใจ 2 เรื่องด้วยกัน

เรื่องแรก เป็นเรื่องของซีอีโอของบริษัทแห่งหนึ่งในอเมริกาที่เพิ่งถูกปลดออกจากตำแหน่ง เพราะไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

เรื่องที่สอง เป็นเรื่องของเจ้าของร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเชียงใหม่ ที่ไม่กลัวยักษ์คำปลีกที่พากันบุกตลาดอย่างหนัก เพราะเขากล้าเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลง

ผมอ่านเรื่องแรกจากรายงานของสำนักข่าวดาวโจนส์ในเดอะเนชั่น เขียนถึงซีอีโอชื่อโรเบิร์ต นาร์เดล แห่งโฮม เดโป บริษัทชั้นนำด้านผลิตภัณฑ์บ้านและเฟอร์นิเจอร์ของอเมริกา

ตามข่าว โรเบิร์ตเป็นคนเก่งมากคนหนึ่ง ตลอดหกปีที่อยู่ในตำแหน่ง เขาเพิ่มยอดขายและรายได้ให้บริษัทถึงสองเท่า แต่น่าเสียดายที่เขาเป็นคนเก่งในโลกธุรกิจยุคเก่า ที่คิดว่าหน้าที่ของซีอีโอมีเพียงเพิ่มตัวเลขให้กับบริษัทและรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริษัทหรือผู้ถือหุ้นเท่านั้น ทั้งที่ในความเป็นจริงสภาพการแข่งขันหรือการทำธุรกิจได้เปลี่ยนไปแล้วรวมทั้งบทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปตามด้วย

ซีอีโอในโลกปัจจุบันไม่สามารถขังตัวเองอยู่ในห้องได้อีกต่อไป หากแต่กลายเป็นบุคคลสาธารณะที่ต้องสามารถตอบคำถามที่มาจากคนหลายกลุ่มได้ ไม่ว่าจะเป็นเอ็นจีโอ นักวิชาการ นักการเมือง กลุ่มผู้บริโภค พันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนสื่อมวลชน

การจำกัดบทบาทของซีอีโอให้เป็นแค่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จึงไม่เพียงพอในการนำพาธุรกิจให้อยู่รอดได้ในสภาพการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผมมองว่าบทบาทของซีอีโอน่าจะครอบคลุมถึงการเป็นประธานเจ้าหน้าที่ด้านการพัฒนาคน (Chief People Officer) และประธานเจ้าหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ (Chief PR Officer) ด้วย

ในโลกของการทำธุรกิจทุกวันนี้ คนคือปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว ดังนั้นซีอีโอควรใช้เวลาไม่น้อยกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ของเวลาทั้งหมดในการดึงคนดีมีฝีมือมาร่วมงานพัฒนาเขาเหล่านั้นให้มีศักยภาพมากขึ้น และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถรักษากลุ่มคนเหล่านี้ไว้กับองค์กรนาน ๆ

ในขณะเดียวกันซีอีโอยังต้องสามารถเข้าถึงได้ พร้อมทั้งจะตอบข้อสงสัยของสาธารณชนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมว่าองค์กรของตนนั้นเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

เราต้องยอมรับว่าบทบาทที่เพิ่มขึ้นนี้เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลง หากเราไม่สามารถปรับตัวให้ทัน เราก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรารู้ว่าการเปลี่ยนแปลงกำลังจะมา และพยายามหาวิธีรับมือกับมัน เราอาจพลิกวิกฤตเป็นโอกาสและต่อยอดธุรกิจของเราได้เช่นกัน

เรื่องของ คุณพิทักษ์ ปลัมพิทักษ์กุล ที่ผมอ่านเจอในบางกอกโพสต์ น่าจะเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้นำที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงครับ

คุณพิทักษ์เป็นเจ้าของ อีเลคโทรนิค-พลาซาสยามทีวี บริษัทค้าปลีกเครื่องใช้ไฟฟ้าในเชียงใหม่ ยามที่การแข่งขันร้อนระอุด้วยกลยุทธ์ด้านราคาของผู้ค้าปลีกรายใหญ่ แทนที่จะรอตั้งรับ เขาตัดสินใจเป็นฝ่ายรุกก่อน

ด้วยกลยุทธ์หลายอย่างที่คาดไม่ถึง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าแรกที่กล้าการันตีราคา ถ้าเจอที่อื่นขายถูกกว่า ยินดีคืนเงินให้ ทุก ๆ 10 วัน เขาจะส่งทีมงานออกไปสำรวจห้างร้านต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าที่ร้านมีราคาถูกที่สุดในตลาด หรือการสร้างความประทับใจด้วยบริการ "สายฟ้าแลบ" ที่ส่งของถึงบ้านลูกค้าด้วยความรวดเร็วเท่าที่อ่านในข่าว ของจะมารออยู่ที่ประตูก่อนที่ตัวลูกค้าจะกลับถึงบ้านด้วยซ้ำ

ผมชอบที่คุณพิทักษ์บอกว่า ก่อนที่จะขอให้คนอื่นช่วย เราต้องช่วยเหลือตัวเองก่อนโดยการทำงานให้หนักขึ้น สร้างทีมที่ดีและกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา

เขาปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนไปได้ทันเวลาและสามารถนำธุรกิจฟาร์มฤดูครั้งใหญ่มาได้ อย่างน่าประทับใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้นำวันนี้จำเป็นต้องมีหากอยากอยู่รอดและประสบความสำเร็จ

ชาลส์ ดาร์วิน เคยพูดไว้ว่า สิ่งมีชีวิตที่สามารถอยู่รอดได้ ไม่ใช่สิ่งมีชีวิตที่แข็งแรงที่สุดหรือฉลาดที่สุด แต่คือสิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

ในความรู้สึกผม ถึงเวลาจะผ่านมากกว่าร้อยปีแล้ว คำพูดนี้ก็ยังคงเป็นความจริงไม่เสื่อมคลาย

ถ้าไม่ปรับตัว ก็ไม่มีทางรอด ถ้าไม่สู้ ก็ไม่มีทางชนะ.