

# สารบัญ

<i>คำนำสำนักพิมพ์</i>	6
<i>คำนำผู้เรียบเรียง</i>	8
ถ้าคุณไม่เข้าใจคน คุณจะไม่มีวันเข้าใจธุรกิจ	13
เส้นทางมหัศจรรย์ที่จะมาเป็นฮีโร่	29
ดาวจรัสแสงแห่งซิลิคอน วัลเลย์	39
ศรัทธาในเส้นทางที่เลือกเดิน	67
ผลิตภัณฑ์ที่ฉลาดล้ำ ต้องทำให้ใช่ง่าย	101
การตลาดเปลี่ยนโลก	113
ความรู้สึกที่ดีที่สุดของลูกค้า	123
ประติมากรรมที่ดีที่สุดของชีวิต	145
ปริศนาแห่งผลแอปเปิล	157

# เส้นทางมหัศจรรย์กว่าจะมาป็นฮั้ร

ว่ากันว่าคนเรามีวิธีใช้ชีวิตในโลกนี้อยู่สองแบบ หนึ่งคือการมองว่าไม่มีอะไรมหัศจรรย์เลย กับอีกแบบหนึ่งก็คือพวกที่มองเห็นทุกอย่างเป็นเรื่องน่ามหัศจรรย์ไปเสียหมด

สตีฟ จอบส์ เป็นคนประเภทหลัง

ตอนที่เขาจัดงาน แมคเวิลด์เอ็กซ์โป 2007 เพื่อเปิดตัวไอโฟน มือถือภายใต้แบรนด์แอปเปิลแห่งตัวแรกอย่างเป็นทางการ เขาให้สัมภาษณ์ CNBC ว่า “เราได้ลองใช้โทรศัพท์ทุกตัวที่มีอยู่ในท้องตลาดแล้วก็พบว่ามันห่วยมาก ทั้งๆ ที่มันถูกผลิตขึ้นโดยบริษัทชั้นนำอดทั้งนั้น พวกเขาผลิตโทรศัพท์มือถือออกขายมากกว่าพันล้านเครื่องในปี 2006 แต่สิ่งเดียวที่ผมคิดก็คือ ทำไมเราไม่ทำโทรศัพท์ที่มันใช้งานง่ายๆ เป็นมิตรกับทุกคน และผมเชื่อว่าผมสามารถเปลี่ยนความรู้สึกของคนที่มีต่อ

โทรศัพท์พกพาใหม่ ด้วยการสร้างมันขึ้นมาใหม่ (Reinvented)”

การสร้างมันขึ้นมาใหม่ของสตีฟมาจากแรงผลักดันสำคัญคือ ไฟในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ของเขา เขาไม่เคยมองว่าสินค้าของแอปเปิลเป็นเพียง “แค่ผลิตภัณฑ์” แต่ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผ่านมือเขา มันจะเป็นเสมือนหลักฐานในการพิสูจน์ความเชื่อ มันต้องเป็นสิ่งบ่งชี้ที่ดีที่สุดถึงความทุ่มเทอย่างสุดหัวใจ การทำงานในความหมายของสตีฟ จอบส์ไม่ได้หมายถึงงานตอกบัตรที่เริ่มตามเข็มนาฬิกาและหมดหน้าที่ในตอนเลิกงานห้าโมงเย็น

ในขณะที่คนอื่นมองว่าตนเองกำลังผลิตสินค้า แต่สตีฟ จอบส์มักมองคอมพิวเตอร์ทุกตัว มือถือทุกเครื่องของแอปเปิลด้วยความเชื่อว่า “มันจะต้องเป็นสิ่งที่เปลี่ยนโลกได้” โดยไม่นำพาต่อเสียงหัวเราะเยาะทุกครั้งที่ได้รับตั้งแต่ครั้งกระโน้น เวลาเขาพูดถึงไอบีเดียในการสร้างมือถือที่มีเพียงปุ่มเดียว สิ่งที่เขาได้ยินกลับมาเสมอคือ “บ้าน่า คุณล้อเล่นใช่ไหม”

ในที่สุดไอโฟนรุ่นแรกก็ปรากฏโฉมออกมา ในฐานะของมือถือมหัศจรรย์ ที่หลอมรวมเอา 3 ผลิตภัณฑ์เข้าไว้ด้วยกัน คือเป็นทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นจอแบนเรียบหน้ากว้างสะใจที่ควบคุมได้ด้วยปลายนิ้วของคุณเองโดยไม่ต้องพึ่งพาอุปกรณ์เสริมใดๆ และเป็นเครื่องมือสื่อสารกับโลกอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถท่องเว็บ ค้นข้อมูล เล่นกับโปรแกรมภาพ และเสียงที่สมบูรณ์แบบ ไม่ต่างอะไรจากคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ

ที่ทั้งหนาและหนักกว่านั้นหลายสิบเท่าตัว

โจทย์ในการออกแบบมีเพียงคำสั่งเดียวที่สตีฟ จอบส์มอบหมายให้กับทีมงานก็คือ “บางสิ่งในมือคุณที่มหัศจรรย์เอามากๆ” (Something wonderful in your hand)

ความมหัศจรรย์ที่สตีฟใส่เข้าไปในไอโฟน ทำให้มันกลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถจดสิทธิบัตรได้มากกว่า 200 รายการ จนสื่อมวลชนในยุคนั้นบอกว่าไอโฟนไม่ใช่แค่มือถือ แต่เป็น New Product Platform ที่เกิดมาเพื่อปฏิวัติวงการอย่างแท้จริง เหมือนที่แมคอินทอชทำมาแล้วกับวงการคอมพิวเตอร์ในปี 1984 และไอพอดทำให้วงการเพลงและเครื่องเล่นเพลงสั้นสะเทือนในปี 2001

สตีฟ จอบส์ไม่เคยปล่อยให้เสียงท้วงติงใดๆ มาขัดขวางความฝันของเขา “มันทำไม่ได้หรอก” “มันไม่น่าจะเป็นไปได้” “ก็อาจจะนะ แต่คงต้องรอเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งก็ต้องใช้เวลาอีกหลายปีนับจากนี้” ที่เขามักแอบเรียกเสียงเหล่านี้ว่า “พวกเง่เง่า” แล้วหันไปให้ความสนใจทุ่มเทรับฟังแต่เสียงที่มาจากตัวตนข้างในของเขา

วิถีคิดและมุมมองต่อชีวิตเช่นนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ หากแต่เป็นสิ่งที่ป่มเพาะมาแต่เยาว์วัย เป็นบ้านหลอมที่เขาเรียนรู้มาจากอดีตอันแสนขมขื่น แน่หนอนว่าภาพทั้งหมดมันมากระจำชัดเภาก็ในตอนหลังที่เขามองย้อนกลับไปและให้คำอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น ว่าล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องมหัศจรรย์สำหรับเขาทั้งสิ้น

สติฟเรียกสิ่งที่เกิดขึ้นและทำให้เขาผ่านมันมาได้ ว่าเป็นพลังแห่งความเชื่อมั่น ความศรัทธาในบางสิ่ง (หรืออะไรก็ได้ตามแต่ที่คุณเคยใช้คำนั้นเรียกมันมาก่อน ความกล้าหาญ โชคชะตา เส้นทางการชีวิต กรรมลิขิต ฯลฯ) แต่นั่นก็เป็น การเชื่อมโยงทุกอย่างเข้าหากัน

“สิ่งเหล่านี้เอง ที่ทำให้ผมไม่เคยสิ้นหวัง และกล้าที่จะเผชิญความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในชีวิตต่อมา”

มันเริ่มขึ้นตั้งแต่ตอนที่แม่ของเขา ย้อนหลังกลับไปประมาณ 56 ปีที่แล้ว เมื่อโจแอน แครโรล สก๊อต เป็นสาววัยใสที่ยังเรียนไม่ทันจบจากมหาวิทยาลัย แต่ก็ต้องพบว่าตัวเองตั้งท้องโดยที่ยังไม่ได้แต่งงาน กับอับดุลฟัตตาห์ จอห์น จันดาลี นักศึกษาชาวซีเรียมุสลิม แม่ของเขาจึงไม่มีทางเลือกอื่น นอกจากการตัดสินใจประกาศหาพ่อแม่อุปถัมภ์ให้กับเด็กที่กำลังจะคลอด โดยชื่อเรียกร่องเดียวของเธอที่มีต่อคนที่จะมาขอรับเลี้ยงก็คือขอให้พ่อแม่บุญธรรมของลูกเธอจะต้องเป็นคนที่มีการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั้งคู่ และจะรับปากเธอเรื่องการส่งเสียให้เขาได้มีการศึกษาที่ดีต่อไปในภายภาคหน้า

เล่ากันว่า กว่าเด็กชายสติเวน พอล จอบส์ จะหาพ่อแม่รับอุปการะได้จริงจัง ก็ต้องรอลุ้นกับโชคชะตาอยู่หลายครั้ง จากตอนแรกที่เกือบจะไปได้ไปเป็นลูกบุญธรรมของครอบครัวทนายความรายหนึ่ง แต่พอโจแอนคลอดออกมาเป็นเด็กชาย พวกเขา ก็เปลี่ยนใจบอกปฏิเสธในนาทีสุดท้าย ด้วยเหตุผลว่า

อยากได้ลูกสาวมากกว่า จนใจแอนต้องหาครอบครัวอื่นๆ จากสมุดรายชื่อ เพื่อโทร.ไปถามพวกเขาในตอนดึกคืนหนึ่งว่า “เรามีเด็กผู้ชาย คุณอยากจะรับเลี้ยงเขาหรือเปล่า?”

คู่สามีภรรยาที่ใช้ชื่อว่า พอลและคลารา จอบส์ จากเมืองเมาเทนวิว ในซานตา คลารา เคาน์ตี รัฐแคลิฟอร์เนีย เป็นคู่แรกที่ตอบ “ตกลง” ทันทีโดยที่ไม่สนใจว่าเด็กคนนั้นจะเป็นเด็กหญิงหรือว่าเด็กชาย แต่หลังจากนั้นแม่ของสตีฟ จอบส์ก็พบว่าฝ่ายหญิงไม่ได้จบมหาวิทยาลัย และฝ่ายชายก็ไม่จบแม้ชั้นมัธยมปลายด้วยซ้ำ แถมทั้งสองก็เป็นเพียงแค่งานชั้นแรงงานในย่านอุตสาหกรรม แม่ของเขาจึงบอกปฏิเสธ ก่อนจะยอมเปลี่ยนใจในภายหลัง เมื่อครอบครัวนั้นได้ให้สัญญาว่า วันหนึ่งลูกชายของเธอจะต้องได้เข้าเรียนมหาวิทยาลัยตามที่เธอต้องการแน่นอน

ปี 1955 ที่สตีฟ จอบส์เกิด ไม่ได้เป็นช่วงที่เศรษฐกิจของสหรัฐต้องเผชิญกับเรื่องเลวร้ายมากนัก และด้วยการทำงานหนักเพื่อหาเลี้ยงปากท้องของสมาชิกที่เพิ่มขึ้นมาอีกคนในครอบครัวจอบส์ ทำให้ครอบครัวอุปการะไม่ถึงกับขัดสนมากนัก บวกกับการที่พ่อบุญธรรมของเขาซึ่งเป็นช่างเครื่องให้กับบริษัทผลิตเลเซอร์แห่งหนึ่งในย่านนั้น พยายามที่จะสอนให้เขาเรียนรู้เรื่องของการทำงานในโรงงาน เครื่องมือและชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ก็ทำให้ชีวิตวัยเด็กของหนูน้อยจอบส์ค่อนข้างราบรื่น

ในประวัติของเขาเล่าไว้ว่า เด็กน้อยรู้จักการแยกชิ้นส่วน  
สิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ และประกอบกลับเข้าไป  
ใหม่ได้ราวกับเป็นของเล่นสนุก กล่าวได้ว่าพอนุธรรมของเขา  
นี้เอง ที่เป็นผู้จุดประกายความสนใจเรื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ  
สติฟ จอบส์ ในขณะที่ผู้เป็นแม่พอนุธรรมก็มักจะใช้เวลาว่าง  
สอนให้ลูกหัดอ่านเขียนได้ตั้งแต่ก่อนเข้าโรงเรียน

คงต้องถือนั่นเป็นเรื่องของจังหวัดซีวิต ที่เด็กน้อยถูก  
เลี้ยงให้เติบโตขึ้นมาในย่าน “ซิลิคอน วาลเลย์” ซึ่งเป็นที่รู้จักกัน  
ในชื่อของแหล่งอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และบริษัทไอทีชั้นนำ  
ของประเทศ ทำให้สติฟ จอบส์คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมที่เขา  
เติบโตขึ้นมาในย่านอุตสาหกรรมเช่นนั้น และทำให้ครอบครัว  
จอบส์มีเพื่อนบ้านเป็นวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้านอิเล็กทรอนิกส์  
อย่างแลร์รี่ แลง พนักงานบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด ซึ่งมักจะ  
พูดเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ให้สติฟ จอบส์ฟัง แลม  
บางครั้งยังชักชวนให้เขาไปฟังบรรยายที่บริษัทในยามว่างหลัง  
เลิกเรียนอยู่เสมอๆ

ตอนที่เขายังเด็กอยู่ สติฟ จอบส์เคยโทรศัพท์ไปหา  
วิลเลียม ฮิวเลตต์ ประธานบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด เพื่อขอ  
ชิ้นส่วนมาทำโครงการระดับโรงเรียน แค่อายุได้ 15 ปี เขาก็  
คงจะฉายแววความหลงใหลในเรื่องของอิเล็กทรอนิกส์ออกมา  
อย่างชัดเจน จนทำให้เขาได้มีโอกาสฝึกงานในช่วงภาคฤดูร้อน  
ที่ฮิวเลตต์-แพคการ์ดนี้เอง

และที่นั่นเอง ที่สตีฟ จอบส์ได้ทำงานร่วมกับสตีฟ วอซเนียก เพื่อนรุ่นพี่ที่โรงเรียน Homestead High School ซึ่งประทับใจในความเป็นนักประดิษฐ์และความรวดเร็วในการประกอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เก่งหาตัวจับยากของสตีฟ จอบส์ ทั้งคู่อายุต่างกันไม่กี่ปีแต่สนิทสนมกันและใช้เวลาว่างนั่งพูดคุยเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ จนทั้งคู่ได้เข้าร่วมสมาคมที่ชื่อว่า “Homebrew Computer Club” ซึ่งเป็นสมาคมอย่างไม่เป็นทางการของเหล่าแฮกเกอร์ฝีมือฉกาจและผู้ประกอบการทางด้านไอที ผู้มีงานอดิเรกเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในซิลิคอน วัลเลย์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของทีมคู่หูในการตั้งบริษัท แอปเปิลคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่ถือเป็นตำนานแห่งซิลิคอน วัลเลย์ขึ้น