

'คนสองวัย' กับ ธุรกิจใหม่ยุคดิจิทัล

โดย จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว



ถ้าจะมีบริการอะไรซักอย่างที่มีความโดดเด่นและมีพลังอย่างมากในทางธุรกิจ คงต้องยกให้บริการ ที่สามารถเชื่อมต่อทุกความต้องการเข้ากับ ผู้ให้บริการที่หลากหลาย โดยที่ต่างฝ่ายต่างไม่รู้อยู่ที่ไหนในโลก แต่สามารถจะเจอกันได้ในเวลาอันสั้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสื่อสารพูดคุย ตกลง เสร็จหา หากบรรลุสุดท้ายร่วมกัน จนเกิดเป็นธุรกรรมทางธุรกิจ ฝ่ายลูกค้าก็ได้ในสิ่งที่ตนเองเสาะแสวงหา ในขณะที่ฝ่ายผู้ผลิต (สินค้า/บริการ) ก็สามารถรับรู้รายได้ในทันที ผ่านตัวกลาง ที่มีเสถียรภาพและความน่าเชื่อถือ

ธุรกิจตัวกลางในโลกยุคดิจิทัล ถือว่าเป็นรูปแบบธุรกิจที่เฟื่องฟูและมีพลังอย่างที่สุด แบบที่เรียกว่า "คิดอะไรไม่ออก บอกเรา" ตัวกลางนี้มีตั้งแต่ทำตัวเป็นตลาดกลางทางออนไลน์ จัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการซื้อขาย ไม่ต่างจาก ห้างสรรพสินค้า แล้วให้เจ้าของสินค้ามา จัดแสดง ในขณะเดียวกันก็เปิดช่องทางให้ ผู้ซื้อมาเลือกหา และสามารถชำระเงินได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ อันแสนสะดวก

แต่ที่อยากจะเน้นเป็นพิเศษคือ **ธุรกิจเทคโนโลยี หรือที่คุ้นเคยกันว่า Tech Start-up ธุรกิจเหล่านี้ไม่ใช่มีเพียงสินค้าและบริการที่ดีเท่านั้น หากแต่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ช่องทางดิจิทัล สร้างธุรกิจของตัวเองในทุกวิธีการ แม้แต่การระดมทุน เพื่อให้ได้มาซึ่งการประกอบกิจการก็ตาม**

หลายปีที่ผ่านมา ผมได้มีโอกาสชมภาพยนตร์เรื่อง The Intern (Best Comedy of the Year) จากฝีมือการกำกับของ Nancy Meyers เนื้อหาเกี่ยวกับ เบน จิกเทเกอร์ (นำแสดงโดย Robert DE NIRO) พ่อหม้ายวัย 70 ที่ค้นพบว่า ชีวิตหลังเกษียณไม่ใช่สิ่งที่เขาปรารถนา และเพื่อเป็นการพาตัวเองกลับสู่โลกแห่งการทำงานอีกครั้ง เขาตัดสินใจสมัครเป็นเด็กฝึกงานในบริษัทเว็บไซต์แฟชั่น ซึ่งก่อตั้งและบริหารโดย จูลส์ ออสติน (นำแสดงโดย Anne HATHAWAY) CEO สาวสวยมากความสามารถ หากแต่ยังขาดประสบการณ์การบริหารงาน ช่วยทำให้ผมได้แง่คิดดีๆ บางอย่าง

นั่นเพราะทุกปีจะมีคนทำงานรุ่นใหญ่ ต้องเข้าสู่วัยเกษียณจากงานประจำ ตามอายุงานที่กำหนดไว้ และก็มีอีกจำนวนไม่น้อย ที่เกษียณตัวเองจากงานประจำก่อนกำหนด เพื่อมาทำอาชีพใหม่ที่ตนเองใฝ่ฝัน นั่นแสดงให้เห็นว่า งานที่ทำมาอย่างต่อเนื่องหลายสิบปี ไม่ใช่สิ่งที่ตัวเองใฝ่ฝัน และอยากทำกระนั้นหรือ

ปรากฏการณ์เช่นที่ว่า จึงเหมือนกับจะชัดเจนขึ้นมา เมื่อเราหันไปดูเยาวชนคนรุ่นใหม่ ที่มีจำนวนไม่น้อยอยากเริ่มต้นชีวิตการทำงาน โดยไม่ต้องเป็นลูกจ้างให้ใครมาสั่งงาน หากแต่ต้องการทำในสิ่งที่ตนเองฝันและอยากทำ มากกว่าจะเสียเวลาไปกับการ ที่จะต้องทำตามคนอื่นสั่ง หรืออยู่ในกรอบกฎเกณฑ์ที่คนอื่นเป็นคนกำหนดไว้

แต่กระนั้นก็มีคำถามขึ้นมาเสมอว่า "แล้วเด็กรุ่นใหม่วัยใสเหล่านี้ จะบริหารกิจการ หรือทำอาชีพที่ตนเอง สร้างสรรค์ขึ้นมาได้ไกลแค่ไหน จะไปรอดหรือไม่"

ผมได้มีโอกาสได้เป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการ ให้กับผู้บริหารรุ่นใหม่ที่ต้องสืบทอดกิจการจากรุ่นพ่อใน หลายองค์กร สิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นปัญหาขององค์กรลักษณะนี้คือ มีคนสองรุ่นในองค์กรเดียวกัน นั่นคือพนักงานกลุ่ม หนึ่งซึ่งทำงานมาตั้งแต่ยุคพ่อต่อมาถึงยุคลูก พนักงานสูงวัยกลุ่มนี้มีการศึกษาไม่สูงนัก แต่ล้มลุกคลุกคลาน บุกเบิกงานมาพร้อมกับเจ้าของกิจการรุ่นพ่อ กับพนักงานรุ่นใหม่วัยใส มีการศึกษาสูง ที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่ นาน แต่มาพร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ความแตกต่างในอายุ วิธีการทำงานและประสบการณ์ที่ต่างช่วงเวลานั้น ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นนัก ทั้งนี้ส่วนใหญ่ที่เจอเป็นเพราะทัศนคติเป็นส่วนใหญ่ ต่างเชื่อมั่นในความคิดและความรู้ของตนเอง แต่เมื่อ ปรับ ทัศนคติให้เปิดกว้าง พร้อมรับฟังซึ่งกันและกันได้ ก็สามารถไปได้ด้วยดี

ในขณะที่ปัจจุบันมีความท้าทายอีกแบบ ซึ่งเกิดกับองค์กรรุ่นใหม่ที่เต็มไปด้วยมือใหม่ทั้งนั้น แน่ใจความที่ ไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจมาก่อน จึงไม่ใช่เรื่องง่ายนัก และดูเหมือนจะยากกว่าผู้ประกอบการ รุ่นเก่า เมื่อ ครั้งเริ่มธุรกิจใหม่เมื่อหลายสิบปี ก่อน เพราะสมัยนั้นธุรกิจค่อยเป็นค่อยไป ก่อร่างสร้างธุรกิจโดยมีเวลาหายใจ พอสมควร หากแต่ปัจจุบันถ้าก่อร่างสร้างธุรกิจไม่ทันในเวลาอันสั้น ก็คงต้องมีอันต้อง ล้มเลิกไปอย่างรวดเร็ว นั่นเพราะนี่คือธุรกิจในยุคอินเทอร์เน็ต ที่เกิดง่ายตายเร็ว

ความสัมพันธ์ระหว่างคนรุ่น Baby boomer กับคนรุ่นใหม่ New Gen ใน The Intern หนึ่งดูเพลิน เรื่องนี้ ได้พาเราเข้าไปสำรวจความสัมพันธ์ของคนสองวัยในบริษัทเกิดใหม่ ที่มีวิถีคิดและวิถีทำงานแตกต่างกัน ไปจนถึงมิตรภาพระหว่างตัวละครทั้งสอง ที่แฉดล้อมไว้ด้วยปัญหาสารพัน

อดีตผู้บริหารวัยเกษียณจากบริษัทสมุดโทรศัพท์ (ที่ไม่มีแล้วในยุคปัจจุบัน) ต้องมาตกใจกับวัฒนธรรม ใหม่ในโลก ซึ่งแทบไร้กระดาษที่บริษัทแห่งใหม่นี้ ตั้งแต่การแต่งตัวแบบง่ายๆ ไม่มีเครื่องแบบ การสื่อสารและค้นหา สิ่งต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารมรณของแต่ละคนผ่านอิโมติคอน แทนที่จะพูดจากันแบบเห็น หน้า และสัมผัสความรู้สึกได้โดยตรง การรักษาสมดุลระหว่างโลกจริงและโลกเสมือน เพื่อไม่ให้เราจมอยู่กับสังคม กับหน้าติดจออย่างเดียว

ในเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า *ความเป็น มืออาชีพที่ผ่านร้อนผ่านหนาวมามาก เสมือนคลังความรู้และภูมิ ปัญญาจากประสบการณ์ทั้งชีวิต ถ่ายทอดสู่คนทำงานรุ่นใหม่ซึ่งมีทัศนคติ และมุมมองต่ออาชีพแตกต่างออกไป โดยสิ้นเชิง ซึ่งถือว่าเป็นการปะทะกันทางวัฒนธรรม ซึ่งคนทำงานและองค์กรยุคนี้ น่าที่จะศึกษาและได้ข้อคิดบ้าง*

ในขณะที่เดียวกันก็ได้ความบันเทิงแบบที่ซมไปมยัมไป จนเชื่อได้ว่า ไม่มีช่องว่างระหว่างวัย ที่จะ เป็น อุปสรรคกับการทำงาน ทุกสิ่งเป็นไปได้ด้วยดี ถ้าเราสามารถจัดการความสัมพันธ์ของคนในองค์กรได้ด้วย วิธีการที่ถูกต้อง

ข้อคิดสำหรับตัวผมเองคือ *ความเป็นมืออาชีพ ไม่ มีเกษียณ หากแต่ถ้าเรารู้ว่าจะ ใช้มันให้ถูกที่ถูกทาง และ ยังประโยชน์ให้ เกิดขึ้นได้ ตราบดีที่เราไม่ทำตัวเป็นคน หัวโบราณ ไม่ปิดกั้นตัวเองอยู่กับสภาพ แวดล้อมเก่าๆ แต่พร้อมจะเรียนรู้ไปกับคนรุ่นใหม่ เข้าใจในสิ่งที่พวกเขา เหล่านั้นคิด แล้วคิดว่าพวกเขายังมีจุดอ่อนตรงไหน และ มองข้ามอะไรไป ขณะเดียวกันคนรุ่นใหม่ก็ ไม่ควรปฏิเสธ ความสามารถในการบริหารงาน การจัดการปัญหา เรื่องยุ่งยากของคนรุ่นเก่า*



เมื่อต่างฝ่ายเสริมเติมซึ่งกันและกัน ธุรกิจก็ติดปีกบินได้อย่างมั่นคง

"ไม่มีช่องว่างระหว่างวัย ถ้าเราสามารถจัดการความสัมพันธ์ ได้ด้วยวิธีการ ที่ถูกต้อง"

ที่มา: หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ 15 มี.ค. 2559