

Invent & Wander

แนวคิดและชีวิตของผู้ก่อตั้ง Amazon.com

เจฟฟ์
เบโซส

บทนำโดย วอลเตอร์ ไอแซคสัน

Invent & Wander

Nation Books



Invent & Wander

แนวคิดและชีวิตของผู้ก่อตั้ง Amazon.com

เจฟฟ์ เบโซส : เขียน

สมสกุล เผ่าจินดา मुख : แปล

เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ 978-616-515-937-1

พิมพ์ครั้งแรก มีนาคม 2564

Thai language translation copyright © 2021 by Nation International Edutainment Public Company Limited

Original work copyright © 2021 by Jeffrey P. Bezos

Introduction Copyright © 2021 by Walter Isaacson

Published by arrangement with Harvard Business Review Press through Bridge Communications Co., Ltd.

Unauthorized duplication or distribution of this work constitutes copyright infringement.

All rights reserved.

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เบโซส, เจฟฟ์.

Invent & Wander แนวคิดและชีวิตของผู้ก่อตั้ง Amazon.com

แปลมาจากเรื่อง Invent & Wander. -- กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊คส์, 2564.

320 หน้า.

1. ความสำเร็จทางธุรกิจ. I. สมสกุล เผ่าจินดา मुख, ผู้แปล. II. ชื่อเรื่อง.

650.1

ISBN 978-616-515-937-1

เจ้าของผู้พิมพ์ผู้โฆษณา

สำนักพิมพ์เนชั่นบุ๊คส์

บริษัท เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็ดดูเทนเมนท์ จำกัด (มหาชน)

กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่สายงานการเงิน วรพจน์ จรรย์โกมล

ผู้อำนวยการกองบรรณาธิการ วิฑูรดา นนทิพัฑร

บรรณาธิการ ภัทริยา จินตไพจิตร

บรรณาธิการต้นฉบับ มรุรส เพ็ญศรี

ปก วรเทพ เสริมธนะพิฑกุล

รูปเล่ม สุมณฑนา นันทรักษ์

พิสูจน์อักษร พรวิมล สุพิฑนภิกกุล

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ณัฐชานันท์ เจริญภัทรเกียรติ

ฝ่ายขายและการตลาด จารุวรรณ นาคบำรุง สุภาพร แซ่ล่อ ชาญุศภัฑค์ กันทอน ลภัสรดา สารไทย ภาคภูมิ ยินดี

สำนักงาน อาคารเล่าเป้งจัน 1 ชั้นที่ 24 เลขที่ 333 ซอยเฉยพวง ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ 0-2091-5900 โทรสาร 0-2091-5928 www.nejavu.com, www.facebook.com/nejavu, www.facebook.com/NationBooksFanPage

พิมพ์ที่ บริษัท กู๊ดเฮด พรินต์ติ้ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป จำกัด เลขที่ 6/1 ซอยเสรีไทย 58 แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ 0-2136-7042

ราคา 295 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558 โดย บริษัท เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็ดดูเทนเมนท์ จำกัด (มหาชน)

ห้ามลอกเลียนแบบส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ รวมทั้งการจับก๊อป ถ่ายทอด ไม่ว่ารูปแบบหรือวิธีการใดๆ ด้วยกระบวนการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาต

หากพบหนังสือมีปัญหานัดด หน้ากลับ หน้าซ้ำ หรือหน้าหาย สามารถขอเปลี่ยนใหม่ได้จากร้านที่ท่านซื้อ หรือติดต่อสำนักพิมพ์ โทรศัพท์ 0-2091-5900

คำนำสำนักพิมพ์

วอลเตอร์ ไอแซคสัน นักเขียนหนังสือชีวประวัติคนดังของโลก ได้เขียนเปิดเรื่องไว้ในบทนำที่เขียนให้หนังสือเล่มนี้ว่า “หลายคนมักจะถามผมเสมอว่าในบรรดาคนที่ยังมีชีวิตอยู่ มีใครที่เทียบชั้นได้กับเลโอนาร์โด ดา วินชี, เบนจามิน แฟรงคลิน, เฮดา เลิฟเลซ, สตีฟ จ๊อบส์ และอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ทุกคนล้วนฉลาดมาก แต่ความฉลาดก็เชื่อว่าจะทำให้พวกเขาเป็นคนพิเศษ คนฉลาดบางคนก็ดูปกติธรรมดา ความช่างคิด ช่างจินตนาการต่างหากที่ทำให้เขาพิเศษกว่าคนอื่น และทำให้พวกเขาเป็นนวัตกรรมที่แท้จริง ผมจึงคิดว่าเจฟฟ์ เบโซส คือคำตอบของคำถามนั้น”

เจฟฟ์ เบโซส เป็นเจ้าของอาณาจักรธุรกิจยักษ์ใหญ่อันดับต้นๆ คนหนึ่งของโลก เขาคือผู้ก่อตั้งธุรกิจขายหนังสือออนไลน์ชื่อ แอมะซอนดอตคอม (Amazon.com) และบลูออริจิน (Blue Origin) ธุรกิจห้วงอวกาศเพื่ออนาคต

แม้แอมะซอนจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ แต่เส้นทาง การเติบโตก็ไม่ได้ราบรื่น ท่ามกลางแรงกดดันภายนอกที่รุนแรง และแรงกดดันภายในที่รุนแรงไม่แพ้กัน บ่อยครั้งแผนธุรกิจก็ขัดกับสามัญสำนึก แต่เจฟฟ์ยังคงยืนยันหยัดมั่นคงในหลักการ “ทุ่มเทเพื่อลูกค้า” เสมอ มาถึงตอนนี้แอมะซอนขึ้นทำเนียบธุรกิจ

ระดับโลก เป็นร้านหนังสือออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดของโลก มีมูลค่านับล้านล้านดอลลาร์ เวลาได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าแนวคิดของเจฟฟ์ได้ผล

Invent & Wander ไม่ใช่หนังสืออัตชีวประวัติของเจฟฟ์ เบโซส และไม่ใช่หนังสือหาทางธุรกิจเช่นกัน แต่หนังสือเล่มนี้จะทำให้คุณได้รู้จักผู้ชายคนหนึ่งในแง่มุมแนวคิดที่หลากหลายไม่เหมือนใครผ่านเรื่องราวต่างๆ ในชีวิต ตั้งแต่ชีวิตวัยเด็ก ความคิดช่วงเริ่มตัดสินใจเข้าร่วมขบวนรถด่วนอินเทอร์เน็ต จุดตั้งต้นจากร้านขายหนังสือเล็กๆ ในโรงรถ มาสู่การเป็นยักษ์ใหญ่บนโลกออนไลน์ พัฒนาเป็นผู้ให้บริการคลาวด์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก แนวคิดสำคัญในการทำธุรกิจและขับเคลื่อนโลก และความฝันยิ่งใหญ่เบื้องหลังการก่อตั้งบลูออร์จิน โครงการสร้างอวกาศยานเพื่ออนาคตที่แม้ไม่มีใครในโลกลำคิดจะทำ รวมถึงมุมมองต่อโลกใบนี้

หนังสือเล่มนี้จึงเปรียบเสมือนไทม์ไลน์ของเจฟฟ์ เบโซส แอมะซอน และบลูออร์จิน ผ่านตัวอักษรในสารถึงผู้ถือหุ้นตั้งแต่ฉบับแรกที่เริ่มนับ 1 เมื่อปี 1997 จนถึงฉบับล่าสุดในปี 2020 เป็นลูกผสมระหว่างแรงบันดาลใจแนวคิดธุรกิจ กลยุทธ์การฝ่าวิกฤตในสถานการณ์ต่างๆ ผสมผสานด้วยเรื่องเล่าที่เป็นเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยแทรกให้อ่านเพลินได้ทั้งเล่ม นอกจากเจฟฟ์ เบโซสแล้ว คงมีไม่กี่คนในโลกที่จะเขียนสารถึงผู้ถือหุ้นได้ครบรสถึงใจแบบนี้

นี่คือหนังสือที่เขียนโดยคนที่ประสบความสำเร็จยิ่งใหญ่คนหนึ่งของโลก ผู้เริ่มต้นนับ 1 จากก้าวเล็กๆ ในโรงรถ

ทุกความสำเร็จยิ่งใหญ่ เริ่มต้นที่ก้าวแรกเสมอ...

ด้วยความปรารถนาดี

เนชั่นบุ๊กส์

สารบัญ

บทนำ	1
หมายเหตุแห่งที่มา	30

ตอนที่ 1 สารถึงผู้ถือหุ้น

ทุกเรื่องต้องมองระยะยาว 1997	34
ลูกค้า ลูกค้า และลูกค้า 1998	42
สร้างเพื่ออนาคต 1999	50
มองไปให้ไกล 2000	58
ลูกค้ายี่ดมั่นแบรนต์สินค้า คือสินทรัพย์ที่มีค่าสูงสุด 2001	63
ดีต่อลูกค้า ดีต่อผู้ถือหุ้นด้วย 2002	69
คิดเพื่ออนาคต 2003	74
คิดเรื่องการเงิน 2004	77
การตัดสินใจ 2005	84
สร้างธุรกิจใหม่ 2006	89
ปรากฏการณ์กินเคิล 2007	93

คิดจากลูกค้ำ 2008	98
ตั้งเป้า 2009	103
เครื่องมือที่ปรากฏฐาน 2010	107
พลังแห่งการสร้าง 2011	112
แรงขับเคลื่อนภายใน 2012	119
“ว้าว!” 2013	125
สามผู้ยิ่งใหญ่ 2014	143
ลองผิด ถึงจะถูก 2015	156
ไม่ขอเริ่มวันนับ 2 2016	171
วัฒนธรรมมาตรฐานสูง 2017	179
สัญญาตฤณาน, ความอยากรู้ และพลังแห่งการเดินทาง 2018	196
ยิ่งใหญ่ ยิ่งต้องสร้างประโยชน์ 2019	207

ตอนที่ 2

ชีวิตกับงาน

ของขวัญ	222
วินาทีชื่อนาคคตที่พริ้นซ์ตัน	224
“เลือกอะไร ได้อย่างนั้น”	226
คนช่างคิดช่างทำ	230
ทีมงานประจำเงินดีไปขายหนังสือออนไลน์	233
กำจัดปัญหาที่ต้นตอ	237
เคล็ดลับความรวย	239

กำเนิดไพรม์	240
คิดล่วงหน้า 3 ปี	242
กำเนิดแอมะซอนเว็บเซอร์วิส	244
อเล็กซา AI และแมชีนเลิร์นนิง	246
เบื้องหลังชื่อโฮลฟูดส์	251
เบื้องหลังชื่อวอลซิงตันไฟสท์	253
ความไว้วางใจ	256
ความกลมกลืนระหว่างชีวิตกับงาน	258
เทคนิคเลือกคน	260
เทคนิคการตัดสินใจ	262
การแข่งขัน	265
เมื่อยักษ์ธุรกิจถูกรัฐตรวจสอบ	268
ปฏิญญารักษ์โลก	270
เบโซสเคยวันพันด์กองทุนเพื่อสังคม	276
สู่อวกาศ	281
วันนับ 1 ของอเมริกา	295
เกี่ยวกับผู้เขียน	311

Nation Books

บทนำ

โดย วอลเตอร์ ไอแซคสัน

หลายคนมักจะถามผมเสมอว่าในบรรดาคนที่ยังมีชีวิตอยู่ มีใครบ้างที่เทียบชั้นได้กับเลโอนาร์โด ดา วินชี, เบนจามิน แฟรงคลิน, เฮดา เลิฟเลซ, สตีฟ จ๊อบส์ และอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ซึ่งผมเขียนชีวประวัติมาแล้วทุกคนล้วนฉลาดมาก แต่ความฉลาดก็เชื่อว่าจะทำให้พวกเขาเป็นคนพิเศษ คนฉลาดบางคนก็ดูปกติธรรมดา ความช่างคิด ช่างจินตนาการต่างหากที่ทำให้เขาพิเศษกว่าคนอื่น และทำให้พวกเขาเป็นนวัตกรรมที่แท้จริง ผมจึงคิดว่า เจฟฟ์ เบโซส คือคำตอบของคำถามนั้น

ความช่างคิดช่างจินตนาการประกอบด้วยอะไรบ้าง แล้วเบโซสมีดีอะไร ผมถึงยกให้เขาเทียบชั้นได้กับบุคคลเหล่านั้น

อันดับแรกคือความช่างสงสัย สงสัยแบบเอาเป็นเอาตาย ขอยกตัวอย่าง เลโอนาร์โด สมุดจดของเขาเปี่ยมด้วยความร่าเริงซึ่งเราได้เห็นว่าเขาช่าง ตื่นเต้นและสิงโลดสงสัยธรรมชาติไปเสียทุกเรื่อง เขาตั้งข้อสงสัยและเพียรหาคำตอบของคำถามพื้นฐานๆ น้อยเรื่อง เช่น ทำไมท้องฟ้าเป็นสีฟ้า ลึนนกหัวขวาน

มีรูปร่างเป็นแบบไหน ปีกนกขยับเร็วขึ้นตอนกระพือขึ้นหรือลง รูปแบบของน้ำวนเหมือนกับเกลียวผมขดตัวอย่างไร กล้ามเนื้อริมฝีปากกลางเชื่อมกับริมฝีปากบนหรือไม่

เลโอนาร์โดไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องพวกนี้เพื่อวาดภาพโมนาลิซา (แต่ก็ช่วยอยู่นะ) แต่เขาต้องรู้ให้ได้เพราะเขาคือเลโอนาร์โดช่างสงสัย “ผมไม่ได้มีความสามารถพิเศษอะไรเลย” ไรน์สไตน์เคยบอก “ผมแค่ขี้สงสัยมากเท่านั้น” ไม่จริงเลย (เขามีความสามารถพิเศษจริงๆ) เขาพูดถูกว่า “ความสงสัยใคร่รู้สำคัญกว่าความรู้”

คุณลักษณะสำคัญประการที่สองคือ รักการเชื่อมโยงศาสตร์และศิลป์ เข้าด้วยกัน ตอนสตีฟ จ๊อบส์ เปิดตัวสินค้าใหม่ไม่ว่าจะเป็นไอพอดหรือไอแพด เขาจบการนำเสนอด้วยภาพป้ายบอกถนน Liberal Arts ตัดกับ Technology “ในดีเอ็นเอของแอปเปิล (Apple) แค่เทคโนโลยีอย่างเดียวไม่พอ” เขาพูดระหว่างเปิดตัวผลิตภัณฑ์ครั้งหนึ่ง “เราเชื่อว่า เมื่อวิทยาการเทคโนโลยีจับคู่กับมนุษยศาสตร์ ผลผลิตที่ได้คือ ผลลัพธ์ที่ทำให้หัวใจเราร้องเพลง” เช่นเดียวกับ ไรน์สไตน์ เขารู้ซึ่งดีว่าศิลปะและวิทยาศาสตร์สอดประสานกันอย่างไร เวลาคิดไม่ออกว่าจะไขทฤษฎีสัมพัทธภาพอย่างไร เขาจะหยิบไวโอลินมาบรรเลงเพลงโมสาร์ท เขาบอกว่า เสียงเพลงช่วยเชื่อมตัวเข้ากับความกลมกลืนของโลก กรณีของเลโอนาร์โด ดา วินชี เราเห็นสัญลักษณ์ยิ่งใหญ่ที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างศิลปะกับวิทยาศาสตร์จากภาพที่ชื่อว่า *วิทรูเวียนแมน* ภาพผู้ชายเปลือยยืนอยู่ในวงกลมและสี่เหลี่ยม เป็นการผสมผสานระหว่างกายวิภาคศาสตร์ คณิตศาสตร์ ความงาม และความมีจิตวิญญาณ

ความรู้สึกลึกลับที่เต็มไปด้วยความประหลาดใจเป็นเรื่องราวที่มีประโยชน์ เลโอนาร์โด ดา วินชี และเบนจามิน แฟรงคลิน สนใจทุกเรื่องที่ไม่ยากเกินที่จะค้นหา คำตอบ พวกเขาศึกษากายวิภาค พฤกษศาสตร์ ดนตรี ศิลปะ อาวุธ วิศวกรรม

ทรัพยากรน้ำ และทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง คนที่รักความรู้ทุกแขนงเป็นคนที่มองเห็นแบบแผนธรรมชาติที่ดำรงอยู่ในทุกด้านได้เก่งที่สุด ทั้งแฟรงคลินและเลโอนาร์โดต่างสนใจรูปแบบของน้ำวนและลมหมุนซึ่งช่วยให้แฟรงคลินเข้าใจการเคลื่อนตัวขึ้นฝั่งของพายุ และเขียนเส้นทางเคลื่อนตัวของกระแสน้ำกัลฟ์สตรีม ช่วยให้เลโอนาร์โดเข้าใจการทำงานของลิ้นหัวใจและวาดภาพระลอกน้ำรอบข้อเท้าพระเยซูในภาพที่ชื่อ *พระเยซูรับศีลจุ่ม* (Baptism of Christ) และเกลียดผมของภาพโมนาลิซา (Mona Lisa)

อีกคุณลักษณะหนึ่งของคนที่ช่างคิดและสร้างสรรค์คือ คนที่มีสนามความจริงที่ถูกปิดเป็นอนันต์ คำพูดที่รู้กันดีว่าหมายถึงสติฟ จ็อบส์ สนามความจริงที่ถูกปิดเป็นอนันต์มีที่มาจากภาพยนตร์เรื่อง *สตาร์ เทค สงครามพิฆาตจักรวาล* ตอนที่มนุษย์ต่างดาวใช้พลังจิตสร้างภาพโลกใหม่ขึ้นมา ตอนที่เพื่อนร่วมงานของสติฟ จ็อบส์ ค้านโอดเอ่ยหรือข้อเสนอของสติฟว่าเป็นไปไม่ได้ เขาจะงดกลเม็ดที่เรียนรู้จากปราชญ์อินเดียมาใช้ จ็อบส์จะจ้องตาไม่กะพริบไปที่ทีมงานแล้วบอกว่า “อย่ากลัว คุณทำได้” ซึ่งได้ผลเสียด้วย เขาสะกดให้เพื่อนร่วมงานหัวเสียแล้วทำให้พวกนั้นไขว้เขว จากนั้นสะกดให้ทำในสิ่งที่พวกเขาคิดว่าทำไม่ได้

คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกันคือ ความสามารถในการ “คิดต่าง” ซึ่งเป็นคำที่แอปเปิลใช้ในงานโฆษณาสินค้า และเป็นคำที่ติดหูหลายคน ช่วงต้นศตวรรษที่ 20 แวดวงนักวิทยาศาสตร์ตั้งวงกันว่าความเร็วแสงเดินทางคงที่ได้ได้อย่างไร ไม่ว่าตัวผู้สังเกตการณ์จะเคลื่อนไหวเข้าหาหรือถอยห่างออกมาเร็วแค่ไหนก็ตาม สมัยนั้นอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ทำงานเป็นเสมียนระดับสามแผนกสิทธิบัตรในสวิทเซอร์แลนด์ และกำลังศึกษาอุปกรณ์ส่งสัญญาณเชื่อมระหว่างนาฬิกาต่างเรือนให้เดินพร้อมกัน เขาคิดนอกกรอบจากการตระหนักความจริงว่าคนที่เคลื่อนที่ต่างกันอาจมองเห็นต่างกันว่านาฬิกาเดินพร้อมกันจริงหรือไม่

บางทีความเร็วแสงเดินทางคงที่อยู่แล้วเพราะสัมพัทธภาพของเวลาขึ้นอยู่กับ การเคลื่อนที่ของแต่ละคน คนในแวดวงวิทยาศาสตร์ใช้เวลาครุ่นคิดอยู่ สองสามปีถึงยอมรับว่า “ทฤษฎีสัมพัทธภาพ” ของเขาถูกต้อง

ลักษณะนิสัยข้อสุดท้ายที่ผมเขียนถึงในหนังสือทุกเล่มคือ พวกเขามีความ ช่างสงสัยเหมือนเด็ก พวกเราส่วนใหญ่พอถึงจุดหนึ่งมักเลิกตั้งคำถามกับ ปรัชญาการณรรอบตัว ครูหรือผู้ปกครองคอยดูเราและให้เลิกตั้งคำถามไปๆ เหล่านั้น เรายังชอบมองท้องฟ้าแต่เราจะเลิกถามแล้วว่าทำไมฟ้าถึงเป็นสีฟ้า แต่เลโอนาร์โดไม่เลิกถาม ไอน์สไตน์ก็ไม่เลิกถาม เขาเขียนจดหมายหาเพื่อน คนหนึ่งว่า “คุณและผมไม่เคยหยุดเป็นเด็กช่างสงสัยกับสิ่งมหัศจรรย์ยิ่งใหญ่ ที่ทำให้เราเกิดมา” เราไม่ควรเลิกสงสัยต่อให้เวลาผ่านไปแค่ไหนก็ตาม

เจฟฟ์ เบโซส มีคุณสมบัติครบทั้งหมด เขาไม่ทิ้งความเป็นเด็กช่างสงสัย อยากรู้ไปทุกเรื่อง ความสนใจงานเขียนและการเล่าเรื่องไม่ได้มาจากธุรกิจ ชายหนังสือยุคเริ่มต้นของแอมะซอนดอตคอมเท่านั้น แต่เป็นความสนใจ ส่วนตัว ช่วงปิดภาคฤดูร้อนเบโซสอ่านนิยายวิทยาศาสตร์เป็นตั้งจาก ห้องสมุดประจำเมือง ปัจจุบัน เขาเป็นเจ้าภาพจัดงานชุมนุมนักเขียนและผู้ผลิตภาพยนตร์ทุกปี แม้ว่าความสนใจวิทยาการหุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะมาเริ่มเมื่อก่อตั้งแอมะซอนดอตคอม (Amazon.com) แต่ก็สั่งสม จนกลายเป็นความหลงใหลส่วนตัว ทุกปีเขาจะเป็นเจ้าภาพชุมนุมผู้เชี่ยวชาญ ที่สนใจเกี่ยวกับระบบจักรกลอัจฉริยะหรือแมชีนเลิร์นนิ่ง ระบบอัตโนมัติ วิทยาการหุ่นยนต์ และอวกาศ เขาสะสมของที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ จากช่วงเวลาสำคัญๆ ของวิทยาศาสตร์ การสำรวจ และการขุดค้น จากนั้น นำความชื่นชอบต่อสาขามนุษยศาสตร์ และความลุ่มหลงในสายเทคโนโลยี มาหลอมรวมเข้ากับสัญชาตญาณทางธุรกิจของเขา

มนุษยศาสตร์ เทคโนโลยี และธุรกิจ เป็นสามศาสตร์ประสานที่ทำให้

เขาเป็นนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จและทรงพลัง เบโซสเหมือนสตีฟ จ๊อบส์ ตรงที่เป็นคนทำให้อุตสาหกรรมเกิดความเปลี่ยนแปลง แอมะซอน (Amazon) ร้านค้าปลีกออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดของโลกเปลี่ยนรูปแบบการซื้อสินค้าและความคาดหวังในการขนส่งและการจัดส่งสินค้า กว่าครึ่งหนึ่งของครัวเรือนในสหรัฐฯ เป็นสมาชิกแอมะซอนไพรม์ (Amazon Prime) ปี 2018 แอมะซอนส่งพัสดุฉบับมีน้้นล้านชิ้นซึ่งมากกว่าจำนวนประชากรโลกถึง 2,000 ล้านชิ้น บริการแอมะซอนเว็บเซอร์วิส (Amazon Web Services - AWS) ที่ให้เช่าพื้นที่ประมวลผลบนคลาวด์ (cloud) และแอปพลิเคชันที่คอยช่วยให้ธุรกิจสตาร์ทอัพและบริษัททั่วไปสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ง่ายขึ้น เหมือนกับไอโฟนที่แอปสโตร์เปิดเส้นทางใหม่ให้ธุรกิจ แอมะซอนเอโค (Amazon Echo) ก็สร้างตลาดใหม่ให้ลำโพงอัจฉริยะในบ้าน ส่วนแอมะซอนสตูดิโอส์ (Amazon Studios) ผลิตรายการทีวีและภาพยนตร์ดังป้อนตลาดบันเทิง แอมะซอนยังมุ่งเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมสุขภาพและร้านขายยา ตอนเข้าซื้อกลุ่มร้านค้าไฮลฟูดส์มาร์เก็ต หลายคนรู้สึกประหลาดใจ แต่มาชัดเจนภายหลังเมื่อเบโซสเอามาผูกกับโมเดลธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวพันกับค้าปลีก การสั่งซื้อออนไลน์ และการส่งด่วนผสมกับร้านสาขานอกพื้นที่

เบโซสสร้างธุรกิจบริการท่องอวกาศเอกชน โดยเป้าหมายระยะยาวคือเคลื่อนย้ายอุตสาหกรรมหนักไปอยู่ในอวกาศ และเขายังเป็นเจ้าของสื่อหนังสือพิมพ์วอชิงตันโพสต์ด้วย

แน่นอนว่า เบโซสมีแบบฉบับของตัวเองซึ่งต่างจากสตีฟ จ๊อบส์ หรือคนอื่น แม้เบโซสเป็นคนมีชื่อเสียงและมีอิทธิพล แต่เบื้องหลังเสียงหัวเราะอย่างเปิดเผยของเขากลับมีบางอย่างที่ยากเกินเข้าใจซ่อนอยู่ แต่เรื่องราวชีวิตและงานเขียนของเขาทำให้พอเข้าใจได้ว่าอะไรที่ผลักดันให้เขาเป็นอย่างนั้น

ตอนที่เบโซสเป็นเด็กหนุ่มหูกาง ชอบหัวเราะเสียงดังแสบหู และช่างสงสัย

ไปทุกเรื่อง เขาใช้ชีวิตช่วงปิดภาคฤดูร้อนที่ไวกัวงสุดลูกหูลูกตาในเมืองเซาท์เท็กซ์กับตาของเขา ลอร์เรนซ์ ไซส์ อดีตผู้บังคับการเรือและยังเคยนั่งตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการคณะกรรมการกิจการพลังงานปรมาณู เจฟฟ์เรียนรู้ชีวิตที่พึ่งพาตนเองที่นี้ หากรถดันดินพัง เขากับตาจะช่วยกันสร้างคอนกรีตยกยี่ร์ ออกมาซ่อม ช่วยกันทำหมันวัว สร้างกังหันลม วางท่อ และนั่งคุยกันเกี่ยวกับอนาคตของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการท่องอวกาศ “ตาทำงานดูแลสัตว์เองหมด” เบซีสเล่าถึงตา “แม้กระทั่งเข็มเย็บแผลตัวก็ทำเอง เขาจะเอาลวดมาเส้นหนึ่งแล้วใช้หัวเข็มแก๊สหนีให้ร้อนแล้วทุบให้แบน ฝนให้แหลมแล้วเจาะรูจนเป็นเข็ม ว่างบางตัวโชคดีรอดมาได้”

เจฟฟ์เป็นนักอ่านตัวยงและมีหัวใจของนักผจญภัย ตามักพาเขาไปห้องสมุดซึ่งมีนิยายวิทยาศาสตร์เรื่องยาวเป็นชุดอยู่มากมาย เจฟฟ์สิงอยู่ในห้องสมุดไล่อ่านนิยายทีละชั้น นักเขียนนิยายวิทยาศาสตร์คนโปรดของเขาได้แก่ ไอแซค อสิมอฟ และโรเบิร์ต ไฮน์ไลน์ ซึ่งเบซีสไม่เพียงชอบยกคำพูดของสองนักเขียนดังมาอ้าง แต่ยังมีเอากฎ บทเรียน และศัพท์แสลงเอามาใช้ด้วย

แฉ็คก็ แม่ของเจฟฟ์มีส่วนช่วยให้เขารู้จักพึ่งพาตัวเองและปลุกฝังจิตวิญญาณผจญภัย เธอเป็นคนเข้มแข็งและเฉียบแหลมเหมือนพ่อและลูกชาย เธอท้องเจฟฟ์ตอนอายุเพียง 17 ปี และยังเรียนอยู่มัธยมปลาย “แม่เรียนอยู่มัธยมปลาย” เจฟฟ์เล่า “คุณอาจจะคิดว่า ‘โห...ปี 1964 เด็กสาวในเมืองแอลบูเคอร์คีที่ท้องตั้งแต่ยังเรียนไม่จบ...เจ๋งอะ!’ แต่มันไม่เจ๋งหรอก เธอต้องรวบรวมความเข้มแข็ง และมีพ่อแม่คอยช่วยประคับประคองอย่างหนัก โรงเรียนถึงกับพยายามให้เธอออกจากโรงเรียน เดียวว่าพวกเขาคงกลัวว่าเด็กนักเรียนท้องจะกลายเป็นกระแส ตาซึ่งเป็นคนฉลาดและใจเย็นเข้าไปเจรจากับผู้อำนวยการจนยอมให้เธอเรียนจนจบมัธยมปลาย” เจฟฟ์เรียนรู้

บทเรียนสำคัญอะไรจากชีวิตช่วงนี้ของแม่บ้าง “หากมีแม่ที่ผ่านชีวิตยากลำบากเล็กน้อยเรามาตั้งแต่เล็ก คุณก็จะโตเป็นคนเข้มแข็งไม่แพ้กัน”

พ่อแท้ๆ ของเจฟฟ์ทำร้านจักรยาน และแสดงปั้นจักรยานล้อเดียว ในคณะละครสัตว์ เขากับแจ็กกี้แต่งงานอยู่กินกันไม่นาน พอเจฟฟ์อายุได้ 4 ขวบ แม่แต่งงานใหม่สามีใหม่เป็นคู่ครองที่เหมาะสมกว่า เป็นอีกคนที่สอนให้เจฟฟ์เข้มแข็งและเด็ดเดี่ยว มิเกล เบโซส หรือเรียกกันว่าไมค์ เป็นคนพึ่งตนเองและชอบผจญภัย ไมค์อพยพหนีจากคิวบาตอนอายุ 16 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่ฟิเดล คาสโตร ผู้นำนิยมแนวคิดคอมมิวนิสต์บริหารประเทศ ไมค์เดินทางคนเดียวกับเสื้อแจ็กเก็ตเก่าที่แม่เอาผ้าขี้ริ้วในบ้านเย็บให้ ภายหลังแต่งงานกับแจ็กกี้ เขารับเจฟฟ์เป็นลูกและให้ใช้นามสกุล เจฟฟ์ เคารพรักเขาเสมือนพ่อแท้ๆ

เดือนกรกฎาคม ปี 1969 เจฟฟ์อายุ 5 ขวบ เขานั่งเฝ้าดูข่าวอะพอลโล 11 ลงสำรวจดวงจันทร์ ได้เห็นสุดยอดฉากสำคัญ นีล อาร์มสตรองเดินบนดวงจันทร์เป็นภาพฝังใจ “ผมจำได้ว่าเราดูทีวีกันอยู่ในห้องนั่งเล่น พ่อแม่และตาตื่นตื่นกันใหญ่” เขาเล่า “แม่แต่เด็กตัวน้อยก็รู้ว่ามันเป็นช่วงเวลาที่น่าตื่นเต้นมาก และรู้กันดีว่ากำลังจะมีเหตุการณ์สำคัญบางอย่างเกิดขึ้น แน่แน่นอนว่าผมฝังใจมาก” ความตื่นเต้นที่มีต่อภารกิจอวกาศทำให้เขากลายเป็นแฟนตัวยงของซีรีส์ชุดสตาร์ เทอค และจำเรื่องได้ทุกตอน

ตอนที่เรียนโรงเรียนอนุบาลระบบมอนเตสซอรี* เบโซสเป็นเด็กที่หากได้จดจ่อกับอะไรแล้วจะไม่ยอมเลิก “ครูฟ้องแม่ว่าผมจดจ่อกับงานบางอย่าง

* ระบบมอนเตสซอรี (Montessori) การสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้เด็กเรียนรู้ด้วยตัวเองจากสื่อและอุปกรณ์ต่างๆ ทำให้เด็กมีอิสระในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะตามความถนัดของตัวเอง - ผู้แปล

มากเกินไปจนแทบจะเปลี่ยนให้ไปทำเรื่องอื่นไม่ได้ ทางเดียวคือต้องอุ้มยกตัวไปทั้งเก้าอี้” เขาเล่า “ไม่เชื่อลองถามเพื่อนที่ทำงานผมเลยก็ได้ ตอนนี้ผมอาจยังเป็นแบบนี้อยู่”

ปี 1974 เจฟฟ์อายุ 10 ขวบ ความคลั่งไคล้สตาร์ เทคชวนให้เขาคลุกคลีกับคอมพิวเตอร์ เขาชอบเข้าไปเล่นวิดีโอเกมแนวอวกาศที่เครื่องลูกข่ายในห้องคอมพิวเตอร์โรงเรียนประถมในฮุสตันช่วงที่แม่ทำงานเอ็กซ์ซอน ยุคนั้นยังไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้กัน เวลาเชื่อมต่อต้องหมุนโมเด็มให้คอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่โรงเรียนติดต่อกับเครื่องแม่ข่ายที่บ้านเวลาใช้งานที่เหลือนำให้ “เรามีเครื่องส่งสัญญาณโทรเลขที่ต่อกับโมเด็มแบบเก่า” เบนิชย้อนอดีต “มันจะคล้ายๆ กับเสาหมุนโทรศัพท์ปกติ ยกหูโทรศัพท์ขึ้นมาแล้ววางบนแท่นรอง ไม่มีใครสักคนในโรงเรียนรู้ว่าต้องทำอะไรถึงสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ แต่มีคู่มือกองอยู่ตั่งหนึ่ง ผมกับเด็กอีกสองสามคนเลิกเรียนแต่ยังไม่กลับบ้าน และช่วยกันศึกษาว่าจะโปรแกรมเครื่องอย่างไร สักพักพวกเราก็อ้างว่าโปรแกรมเมอร์เครื่องแม่ข่ายที่อยู่ในฮุสตันได้โปรแกรมให้คอมพิวเตอร์เล่นเกมสตาร์ เทคได้ สุดท้ายเราก็ได้เล่นสตาร์ เทคกัน”

แม่สนับสนุนให้เจฟฟ์ศึกษาพวกอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องกล แม่ชอบขับรถพาเขาไปร้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เรดิโอแชนด์ และอนุญาตให้แปลงโรงรถเป็นห้องทดลองวิทยาศาสตร์ บางทีจะให้ประดิษฐ์กับดักแก๊งน้องชายและน้องสาว “ผมทำกับดักหลายแบบไว้ในบ้าน บางตัวไม่ได้มีแค่เสียงร้องเตือนแต่ยังเป็นกับดักใช้จริงด้วย” เจฟฟ์เล่า “แม่เหมือนเทพธิดาองค์หนึ่งยอมขับรถพาผมไปร้านเรดิโอแชนด์ได้วันละหลายเที่ยว”

ช่วงชีวิตวัยเด็กของเขามีฮีโร่อยู่สองคนได้แก่ โทมัส เอดิสัน กับวอลต์ ดิสนีย์ “ผมสนใจทั้งนักประดิษฐ์และสิ่งประดิษฐ์” เขาบอก แม้ว่าเอดิสันจะดูเป็นนักประดิษฐ์ที่มีผลงานมากกว่า แต่เขากลับชื่นชมดิสนีย์มากกว่าเพราะมี

วิสัยทัศน์ที่กล้าบ้าบิ่น “สร้างสิ่งที่คนจำนวนมากเข้ามามีส่วนร่วมได้” เจฟฟ์อธิบาย “ผลงานที่ดิสเนย์สร้างอย่างดิสเนย์แลนด์เป็นวิสัยทัศน์ที่ยิ่งใหญ่มากชนิดที่ไม่มีใครกล้าทำ ไม่เหมือนกับหลายอย่างที่เอดิสันคิดค้น วอลต์ ดิสเนย์ใช้ทีมงานขนาดใหญ่ทำงานในทิศทางเดียวกันได้”

ช่วงที่เจฟฟ์เรียนอยู่มัธยมปลาย พ่อแม่ย้ายไปอยู่ไมอามี เบโซสเป็นนักเรียนหัวกะทียกแขนวงแหวนนักเรียน และยังลุ่มหลงเรื่องจำพวกสำรวจอวกาศอยู่เหมือนเดิม เขาได้รับเลือกให้กล่าวสุนทรพจน์พิธีจบการศึกษาและเลือกพูดเกี่ยวกับอวกาศ อย่างเรื่องตั้งอาณานิคมบนดาวเคราะห์ การสร้างโรงแรมในอวกาศ การปกป้องโลกที่เปราะบางโดยไปตั้งโรงงานอุตสาหกรรมบนดาวดวงอื่น “อวกาศคือพรหมแดนสุดท้ายของเรา แล้วเจอกันที่นั่น” เขาปิดท้ายสุนทรพจน์

เขาเข้าเรียนต่อที่พริ้นซ์ตันโดยตั้งเป้าเรียนเอกฟิสิกส์ เริ่มแรกก็ดูเป็นแผนที่ดีจนมาเจอกับวิชาหินอย่างกลศาสตร์ควอนตัม วันหนึ่งเขากับเพื่อนร่วมชั้นแกล้งสมการเชิงอนุพันธ์ย่อยซึ่งเป็นสมการที่เกี่ยวข้องกับฟังก์ชันหลายตัวแปรไม่ได้ จึงชวนกันไปหาเพื่อนที่อยู่ห้องข้างๆ ให้ช่วย เพื่อนคนนั้นมองโจทย์อยู่ครู่หนึ่งแล้วหันมาบอกคำตอบ เบโซสฟังมากเพราะมันเป็นโจทย์ที่ต้องใช้สมการอธิบายรายละเอียดสามหน้ากระดาษ แต่เขาคิดแก้โจทย์ในใจ “ตอนนั้นผมรู้เลยว่าตัวเองไม่มีทางเป็นนักฟิสิกส์ทฤษฎีได้” เบโซสยอมรับ “ผมเห็นภาพอนาคตลอยอยู่ตรงหน้า และตัดสินใจเปลี่ยนเอกมาเป็นวิศวกรรมไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ทันที” การเปลี่ยนสายจากที่เคยตั้งใจไว้แต่แรกไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับเขา แต่เมื่อเจอกับความจริงว่าตัวเองมีข้อจำกัด เขาก็ยอมแพ้

หลังเรียนจบมหาวิทยาลัย เบโซสใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์สมัครงานกับธุรกิจไฟแนนซ์และทำงานร่วมกับบริษัทกองทุนประกันความเสี่ยงของ

เดวิด อี. ซอร์วี่ ซึ่งใช้อัลกอริทึมคอมพิวเตอร์ค้นหาส่วนต่างราคาในตลาดการเงิน เบโซสทำงานร่วมกับบรรดามืออาชีพที่มีวินัยเคร่งครัด เป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ภายหลังเบโซสนำมาใช้กับแอมะซอน เขาถึงกับเตรียมถุงนอนไว้ที่ออฟฟิศเผื่อนอนค้างหากต้องทำงานดึก

ช่วงร่วมงานกับบริษัทกองทุนประกันความเสี่ยง เบโซสสะดุดตาอัตราการเปิดเว็บไซต์ที่เติบโตขึ้น 2,300% ทุกปี เขาตัดสินใจว่าต้องไม่พลาดรถไฟขบวนนี้ และเกิดไอเดียทำร้านค้าปลีกออนไลน์คล้ายกับแคตตาล็อกสินค้าห้างเชียร์รูดิจิทัล เขาตระหนักดีว่าถ้าจะให้ดีควรเริ่มลองจากสินค้าสักอย่างหนึ่งก่อน และเขาเลือกขายหนังสือเพราะชอบอ่านและเป็นสินค้าที่ไม่มียวันหมดอายุ และสามารถไปซื้อจากผู้จัดจำหน่ายคำสั่งสองรายใหญ่ได้ หนังสือในรูปแบบสิ่งพิมพ์มีอยู่ถึงกว่า 3 ล้านเรื่อง ซึ่งร้านหนังสือแบบเดิมเอามาตั้งวางจำหน่ายได้ไม่หมด

ตอนที่ไปบอกซอร์วี่ว่าขอลาออกเพื่อไปทำตามความฝัน ซอร์วี่ชวนเบโซสเดินเล่นในเซ็นทรัลพาร์กสองชั่วโมง “รู้อะไรไหมเจฟฟ์ มันเป็นไอเดียที่ดีนะ แต่ดีกว่าไหมถ้าให้คนที่ยังไม่มียงานดีๆ เขาทำไป” ซอร์วี่บอกให้เบโซสกลับไปคิดให้ดีอีกสองวันค่อยให้คำตอบ เบโซสกลับไปปรึกษาแม็กเคนซี ภรรยา ซึ่งพบรักกันที่บริษัทประกันความเสี่ยงและเพิ่งแต่งงานกันปีก่อนหน้านั้น “คุณอยากทำอะไรฉันเห็นด้วยหมด 100%”

เบโซสประเมินความเสี่ยงในหัวซึ่งกลายเป็นกระบวนการสำคัญที่เขาใช้คำนวณความเสี่ยงในระยะต่อมา ก่อนตัดสินใจขั้นสุดท้าย เขาเรียกมันว่า “ชุดข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อลดโอกาสการเสียใจให้ต่ำที่สุด” เขานึกภาพตัวเองตอนอายุ 80 แล้วนึกย้อนกลับมาวันที่ต้องตัดสินใจ เขาจะรู้สึกอย่างไร “ผมต้องลดโอกาสการเสียใจให้ต่ำที่สุด” เขาอธิบาย “ผมรู้ว่าวันที่ผมอายุ 80 ผมจะไม่เสียใจที่ตัดสินใจทำเรื่องนี้ ผมจะไม่เสียใจที่ได้เข้ามาร่วม

ขบวนอินเทอร์เน็ตเพราะผมคิดว่ามันเป็นโอกาสสำคัญ แต่ถ้าล้มเหลว ผมก็ไม่เสียใจเพราะสิ่งเดียวที่ผมจะเสียใจคือไม่ได้ลองทำมัน และมันคงหลอกหลอนผมไปตลอดชีวิต”

เบโซสกับแม็กเคนซีบินไปเท็กซัส และเยี่ยมชมเซโรลิตจากพ่อเจฟฟ์แล้วออกเดินทางบนเส้นทางที่เป็นตำนานของวงการธุรกิจ ช่วงที่แม็กเคนซีขับรถเจฟฟ์ใช้เวลาพิมพ์แผนธุรกิจและแผนตารางประมาณการรายได้ “คงรู้กันดีว่าแผนธุรกิจเมื่อแรกเผชิญหน้ากับความจริงแล้วมักจะไม่รอด” เขาเล่า “แต่การฝึกเขียนแผนจะช่วยให้เราคิดปัญหาทะลุปรุโปร่ง และสบายใจได้ระดับหนึ่ง คุณจะเริ่มเข้าใจเองว่า ถ้ากดปุ่มนี้ เจ้านี้จะย้ายมาทางนี้หรือทางนั้น นี่คือขั้นตอนแรก”

เบโซสเลือกตั้งธุรกิจที่ซีแอตเทิล ส่วนหนึ่งเพราะเป็นบ้านของไมโครซอฟต์ (Microsoft) และมีบริษัทเทคโนโลยีอื่นอยู่หลายบริษัท มีวิศวกรให้เลือกมากมาย และใกล้บริษัทจัดจำหน่ายหนังสือด้วย เบโซสต้องการตั้งบริษัททันทีระหว่างทางได้โทรหาเพื่อนให้ช่วยหาทนายความในซีแอตเทิล เพื่อนแนะนำให้รู้จักทนายคนหนึ่งซึ่งเคยจ้างให้ทำเรื่องหย่า แต่เดินเรื่องพวกเอกสารตั้งบริษัทได้เหมือนกัน เบโซสบอกกับทนายว่า เขาอยากใช้ชื่อบริษัทใหม่ว่า “คาดาบรา” เป็นคำร้ายคาถาเต็มๆ ว่า “อะบราคาดาบรา” (abracadabra) ทนายทวนชื่อว่า “คาดาเวอร์หรือ?” (Cadaver แปลว่า ซากศพ) เบโซสระเบิดเสียงหัวเราะอันเป็นเอกลักษณ์ออกมาดังลั่น และรู้ทันทีว่าเขาต้องคิดชื่ออื่นที่ดีกว่า สุดท้ายเขาเลือกชื่อแม่น้ำสายที่ยาวที่สุดในโลกมาเป็นชื่อเว็บร้านออนไลน์และหวังว่าจะเป็นร้านค้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก

ตอนที่เบโซสโทรบอกพ่อว่าจะทำร้านขายหนังสือออนไลน์ พ่อย้อนถามว่า “อินเทอร์เน็ตมันคืออะไร” บางทีเจฟฟ์อาจเล่าเรื่องให้ดูโรแมนติคก็ได้ เพราะไม่คุ้นกับการต่อสายเข้าระบบออนไลน์มาตั้งแต่ยุคแรกแล้ว และ

เข้าใจดีว่าร้านค้าปลีกออนไลน์จะออกมาทำนองไหน แม้ว่าทั้งพ่อและแม่อดเตือนไม่ได้ว่าให้คิดให้ถี่ก่อนตัดสินใจทำงานรายได้ดีไปทำอย่างอื่น แต่สุดท้ายยอมเอาเงินเก็บหนึ่งแสนดอลลาร์มาร่วมลงทุน และใส่เงินเพิ่มอีกภายหลัง “ทุนก่อตั้งธุรกิจก้อนแรกมาจากพ่อกับแม่ ซึ่งเป็นเงินเก็บก้อนใหญ่ ทั้งชีวิตเอามาช่วยลงทุนในแอมะซอนดอตคอม “เป็นเรื่องของความกล้าและเชื่อใจมาก สำหรับพวกท่าน” เบโซสเล่า

ไมค์ยอมรับว่าเขาไม่เข้าใจทั้งตัวคอนเซ็ปต์และแผนธุรกิจ “พวกเขาลงเงินเดิมพันกับลูก” เจฟฟ์บอก “ผมบอกพ่อกับแม่ว่าโอกาสสูญเงินจากการลงทุนสูงถึง 70% ขนาดผมมองโอกาสสำเร็จของตัวเองสูงกว่าปกติ 3 เท่า เพราะหากดูจากสถิติพบว่าโอกาสที่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตจะประสบความสำเร็จมันมีแค่ 10% เท่านั้น แต่ผมให้โอกาสตัวเองถึง 30%” แม่เล่าให้ฟังช่วงหลังว่า “ไม่ได้ลงทุนกับแอมะซอน แต่ลงทุนกับเจฟฟ์” พวกเขาทยอยลงทุนเพิ่มและสุดท้ายถือหุ้นบริษัทอยู่ 6% ทั้งคู่นำผลกำไรมหาศาลจากการลงทุนไปบริจาคช่วยการศึกษา

อีกคนที่ไม่เข้าใจไอดีเดียวคือเครก สโตลซ์ ตอนนั้นเป็นผู้สื่อข่าวสายเทคโนโลยีผู้บริโภคประจำวอชิงตันโพสต์ เบโซสไปหาเพื่อเสนอไอดีเดียว สโตลซ์เขียนถึงวันที่เจอกับเบโซสว่า “เขาตัวเตี้ย ยิ้มแย้มๆ ผมบาง และดูอมโรค” สโตลซ์ไม่ประทับใจ ไม่แยแส และปฏิเสธเขียนเรื่องไอดีเดียวธุรกิจของเจฟฟ์หลายปีต่อมาหลังจากสโตลซ์ออกจากวอชิงตันโพสต์ไปนานแล้ว เบโซสซื้อกิจการหนังสือพิมพ์เป็นเจ้าของสื่อเองเลย

เจฟฟ์และแม็กเคนซีใช้บ้านเช่าขนาดสองห้องนอนแถวซีแอตเทิลทำบริษัท “พวกเขาเปลี่ยนโรงรถเป็นห้องทำงานและซื้อเครื่องเวิร์กสเตชันของซัมซุงสามเครื่อง” จอช ควิตต์เนอร์เขียนลงในนิตยสารไทม์ว่า “สายไฟสายเน็ตเวิร์กเชื่อมทะลุจากตัวบ้านมาที่โรงรถย้วยเหยียไปหมด มีหลุมมีดๆ ฝอลมาจากฝ้าซึ่งเดิมอยู่ตรงปล่องเตาผิงพอดิและถูกรื้อออกเพื่อเอาพื้นที่มาใช้ เบโซสถอบไป

โฮมดีโปต์ ห้างขายวัสดุก่อสร้างเพื่อซื้อประตูไม้บานละ 60 ดอลลาร์มาสามบาน ยึดด้วยขาฉากแปลงเป็นโต๊ะได้สามตัว”

16 กรกฎาคม 1995 คือวันแรกที่แอมะซอนดอตคอมเปิดออนไลน์ เว็บไซต์กับทีมงานช่วยกันติดกระดิ่งเอาไว้เคาะเวลามีคำสั่งซื้อใหม่เข้ามา แต่ไม่นานก็เลิกใช้เพราะมียอดสั่งซื้อเข้ามามาก ช่วง 5 เดือนแรก เขายังไม่ได้วางแผนการตลาดและออกสื่อเป็นเรื่องเป็นราว อย่างมากแค่ขอให้เพื่อนบอกกันปากต่อปาก ยอดสั่งซื้อแอมะซอนดอตคอมมาจาก 50 รัฐ และ 45 ประเทศ “ผ่านไปแค่ 2-3 วันผมรู้เลยว่ามันไปได้สวยแน่” เว็บไซต์เล่าไว้ในนิตยสารไทม์ “เห็นชัดว่าเรากำลังทำบางอย่างที่ใหญ่เกินกว่าที่เราหวังไว้”

ช่วงแรกเจฟฟ์ แม็กเคนซีและทีมงานยุคก่อตั้งไม่กี่คนช่วยกันทำทุกอย่าง ตั้งแต่ห่อพัสดุ ห่อกระดาษ และเอาของไปส่งไปรษณีย์ “เรามียอดสั่งซื้อมากจนเห็นถึงความไม่พร้อมที่เราไม่เตรียมศูนย์กระจายสินค้าไว้รองรับ” เว็บไซต์เล่า “เราคุยเข้ากับพื้นที่เมนต์และลงมือห่อของกัน” หนึ่งในตำนานแอมะซอนที่เว็บไซต์ยกมาเล่าตลอดคือเรื่องที่พวกเขาพบวิธีห่อพัสดุให้เร็วขึ้น

“งานห่อของมันทรมานผมมาก เพราะต้องนั่งทำงานพื้นที่เมนต์ เล่นเอาปวดหลังปวดเข่าไปหมด” เว็บไซต์เล่าย้อนถึงวันแรก “รู้มั๊ยว่าเราควรมีอะไรบาระรองเข้าใจ!”

พนักงานหันหน้ามาที่เบโซสราวกับเพิ่งได้ยินเรื่องซื่อบื้อที่สุดเท่าที่ได้ยินมา “ผมว่าเราต้องการโต๊ะห่อของมากกว่านะ”

เบโซสมองพนักงานคนนั้นราวกับว่าเขาเป็นอัจฉริยะ “เป็นความคิดที่ฉลาดล้ำที่สุดเท่าที่เคยได้ยินมา” เบโซสบอก “วันถัดมาเราก็มีโต๊ะไว้ห่อของ และผมว่ามันช่วยให้เราทำงานเร็วขึ้นเป็นสองเท่า”

แอมะซอนเติบโตเร็วมากจนเบโซสและทีมงานไม่ทันได้เตรียมตัวรับมือกับเรื่องท้าทายที่โถมเข้ามา แต่เขากลับมองเห็นเรื่องดีที่ซ่อนอยู่ “มันช่วยสร้าง

ให้ทุกแผนกขององค์กรเข้าใจวัฒนธรรมการบริการลูกค้า เพราะเราเคยทำงานใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยสองมือของเราเอง เราดูให้แน่ใจว่าส่งของให้ลูกค้าแล้ว ช่วยสร้างวัฒนธรรมที่ปูทางให้เราเป็นบริษัทที่ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งคือเป้าหมายหลักของเรา”

เป้าหมายของเบโซสในเวลาต่อมาคือ “สร้างร้านค้าที่มีของขายทุกอย่าง” แผนต่อไปคือขยายหมวดสินค้าขายวิดีโอและเพลง เขาเขียนจดหมายถึงลูกค้าเป็นพันรายเพื่อสำรวจว่ามีสินค้าอื่นที่ลูกค้าสนใจสั่งซื้อบ้างไหม คำตอบที่ได้รับกลับมาช่วยให้เขาเข้าใจหลักการตลาดที่เปิดทางเลือกให้ลูกค้าไม่สิ้นสุดที่เรียกว่า “กอลยูทล์ทองเทล” (the long tail) อย่างแจ่มแจ้ง นั่นคือการเสนอสินค้าอื่นที่ไม่ใช่สินค้ายอดฮิตประจำวันและสินค้าที่ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่ไม่ได้วางจำหน่ายบนชั้นสินค้า “คำตอบส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่ลูกค้ากำลังอยากได้มากตอนนั้น” เขาเล่า “มีอยู่คำตอบหนึ่งบอกว่าอยากได้ไบปัดน้ำฝนหน้ารถ เพราะตอนนี้ต้องการใช้มาก ผมก็มานั่งนึกว่า เขาก็น่าจะเปิดร้านขายของพวกเขา ผมจึงเปิดหมวดสินค้าของเล่น อุปกรณ์ไฟฟ้า และอีกหลายประเภทตามมา”

ช่วงสิ้นปี 1999 ผมนั่งตำแหน่งบรรณาธิการนิตยสาร*ไทม์* และกำลังตัดสินใจจะยกให้เบโซสเป็นบุคคลแห่งปีของ*ไทม์* แม้ว่าเขาไม่ได้เป็นรัฐบุรุษหรือผู้นำโลกก็เถอะ ทฤษฎีของผมคือ ใครก็ตามที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของผู้คนมากที่สุดมักจะเป็นคนในวงธุรกิจและเทคโนโลยีซึ่งมักไม่ค่อยเป็นข่าวขึ้นปกหน้าหนึ่ง ยกตัวอย่าง เรยกให้แอนดี กรูฟ จากอินเทล (Intel) เป็นบุคคลแห่งปีในปี 1997 เพราะผมรู้สึกว่า การเติบโตของไมโครชิปกำลังเปลี่ยนแปลงสังคมมากกว่านายกรัฐมนตรี ประธานาธิบดี หรือรัฐมนตรีคลัง

ช่วงที่กำลังตีพิมพ์ฉบับเดือนธันวาคม 1999 ซึ่งมีเบโซสเป็นบุคคลแห่งปี ฟองสบู่ธุรกิจดอตคอมกำลังใกล้แตก ผมกังวลมาก และราคาหุ้นกลุ่ม

อินเทอร์เน็ตรวมถึงแอมะซอนก็ร่วงลงมามาก ผมบอกกับดอน โลกแกน ซีอีโอของนิตยสาร*ไทม์*ว่า ผมคงคิดผิดที่ยกให้เบโซสเป็นบุคคลแห่งปี และมันจะหน้าแตกมากหากฟองสบู่อินเทอร์เน็ตแตกหลังจากนั้น แต่ดอนบอกกับผมว่า “เลือกไปแล้วก็อย่าไปเปลี่ยน เจฟฟ์ เบโซสไม่ได้อยู่ในธุรกิจอินเทอร์เน็ต เขาอยู่ในธุรกิจบริการลูกค้า ผ่านไปอีก 10 ปีธุรกิจเขาก็ยังอยู่ ถึงตอนนั้นคนก็จะลืมวันที่ฟองสบู่แตกไปแล้ว”

เราจึงเดินหน้าตามแผน เกรก ไฮส์เลอร์ ช่างภาพถ่ายภาพบุคคลมือหนึ่ง เสนอถ่ายภาพหน้าเบโซสไหล่ออกมาจากกล่องพัสดุแอมะซอนที่ใส่โฟมกันกระแทก งานเลี้ยงที่บ้านของมาร์กาเรต คาร์สัน คอลัมนิสต์หญิงคนแรกของ*ไทม์* เราใช้บริการสั่งอาหารและเครื่องดื่มผ่านออนไลน์ โจชัว คูเปอร์ ราโม บรรณาธิการหนุ่มผู้แหลมคมเขียนเรื่องที่เป็นหน้าประวัติศาสตร์ของเบโซสไว้ว่า

ทุกครั้งที่เกิดแรงสั่นสะเทือนในระบบเศรษฐกิจของเรา บางคนรับรู้แรงสั่นสะเทือนนานกว่าคนอื่น มันสั่นแรงจนเรียกร้องให้พวกเขาต้องลุกขึ้นมาแสดงปฏิกิริยา – ปฏิกิริยาที่เหมือนอาการคันแล้วต้องเกา ยกตัวอย่าง คอร์เนเลียส แวนเดอร์บิลด์ เจ้าของธุรกิจเรือโดยสารตัดสินใจกระโดดจากธุรกิจเรือเมื่อเห็นวางรถไฟทอดมา โทมัส วัตสัน จูเนียร์ มั่นใจมากกว่าคอมพิวเตอร์จะอยู่ทุกที่ แม้ตอนนั้นยังมองไม่เห็นคอมพิวเตอร์สักเครื่อง เขายอมเอาธุรกิจเครื่องจักรสำนักงานของพ่อมาเติมพันสร้างไอบีเอ็ม (IBM) เจฟฟรีย์ เพรสตัน เบโซสมีประสบการณ์เดียวกันเมื่อเขาสองเข้าไปในเขาวงกตที่เชื่อมคอมพิวเตอร์หากันที่เรียกว่า เวิร์ลไวด์เว็บ และมองเห็นทะเลว่าอนาคตค้าปลีกออนไลน์เปล่งประกายอยู่ด้านหลัง ... วิสัยทัศน์

ที่เบโซสมีต่อจักรวาลค้าปลีกออนไลน์สมบูรณ์แบบยิ่ง แอมะซอน
ดอตคอมที่เขาสร้างดงามและดึงดูด และนับเป็นวันนับ 1 ที่ผู้คน
เข้าใจดีว่าพวกเขาขายอะไรออนไลน์ก็ได้ และผู้คนก็หลังไหลมาจริงๆ

ช่วงฟองสบู่อินเทอร์เน็ตแตก แอมะซอนเจ็บหนัก ราคาหุ้นที่เคยขึ้นถึง
106 ดอลลาร์เมื่อเดือนธันวาคม 1999 ตอนที่เรารู้อันปึกเขาเป็นบุคคลแห่งปี
ผ่านไปเพียงเดือนเดียวราคาหุ้นลดลง 40% ผ่านไปอีก 2 ปีราคาหุ้นเหลือเพียง
6 ดอลลาร์ นักวิเคราะห์หุ้นและนักข่าวพากันล้อเลียนซึ่งกันอย่างสนุก
แอมะซอนบึ้งอย่างบ้าละ แอมะซอนระเบิดลงบ้างละ ในสารถึงผู้ถือหุ้น เบโซส
เริ่มประโยคว่า “โอ๊ย”

ดอน โลแกนพุดตู่ก แอมะซอนและเบโซสรอดตายมาได้ “ตอนที่มอง
ราคาหุ้นร่วงจาก 133 มาอยู่ที่ 6 ดอลลาร์ ผมมองตัววัดธุรกิจทุกตัวในบริษัท
ตั้งแต่จำนวนลูกค้า กำไรต่อหน่วย” เขาเล่า “ทุกตัวที่เกี่ยวกับธุรกิจล้วนดีขึ้น
และขยับเร็ว ปัญหาอยู่ที่พวกต้นทุนคงที่ และจากที่ตามดูตัววัดในบริษัท
พบว่า หากมีปริมาณขายถึงจุดหนึ่งจะครอบคลุมต้นทุนคงที่ของเราได้ และ
บริษัทจะถึงจุดทำกำไร”

ความสำเร็จของเบโซสมาจากการมองเกมระยะยาว การเติบโตที่อยู่ใน
ระดับทำกำไร ทุ่มเท และไม่แยแสคู่แข่งหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงาน ช่วงที่ธุรกิจ
อินเทอร์เน็ตเป็นดาวรุ่ง เบโซสกับผู้ประกอบการธุรกิจอินเทอร์เน็ตรายอื่น
มาร่วมรายการ*เอนพีซี ไนท์ลีย์ นิวส์* มีทอม โบรเกาดำเนินรายการและ
ตั้งคำถามกับเบโซสว่า “คุณเบโซส คุณสะกดคำว่า ‘กำไร’ (profit) เป็นมั้ย?”
คำถามที่เหมือนจะบอกว่าแอมะซอนดีแต่โตแต่ไม่กำไร “เป็นสิ” เบโซสตอบ
“ก-กำ-ล-ลิ่ง (prophet)” ปี 2019 หุ้นแอมะซอนพุ่งไปถึง 2,000 ดอลลาร์ต่อหุ้น
บริษัทมีรายได้ 2.33 แสนล้านดอลลาร์ และมีพนักงานทั่วโลก 647,000 คน

ตัวอย่างที่แสดงถึงวิธีคิดใหม่ทำใหม่ของเบโซสคือ การเปิดตัวบริการแอมะซอนไพรม์ (Amazon Prime) ซึ่งเปิดประสบการณ์ใหม่ให้คนอเมริกัน ได้สัมผัสถึงความรวดเร็วและความคุ้มค่าจากการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ การบริการคนหนึ่งเสนอในที่ประชุมบอร์ดให้แอมะซอนทำโปรแกรมการตลาดที่มอบสิทธิพิเศษให้ลูกค้าขาประจำ แนวคิดจะคล้ายกับโครงการที่สายการบินจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้าที่เดินทางกับสายการบินบ่อย วิศวกรแอมะซอนอีกคนเสนอให้บริษัททำโครงการส่งสินค้าฟรีสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เบโซสเอาสองไอเดียมารวมกันแล้วให้ทีมบัญชีประเมินต้นทุนและกำไร “ผลลัพธ์ออกมาดูไม่เจ๋ง” เบโซสพูดไปหัวเราะไป แต่เขามีกฎอยู่อย่างหนึ่งคือ ใช้หัวใจ สัญชาตญาณ และฐานข้อมูลมาประกอบก่อนตัดสินใจเรื่องสำคัญ “มันมีความเสี่ยงที่ต้องแบกรับ แต่คุณต้องมีสัญชาตญาณ การตัดสินใจที่ดีทุกเรื่องต้องใช้วิธีนี้” เบโซสบอก “คุณต้องทำงานเป็นทีมและทำอย่างอ่อนน้อม”

เบโซสตระหนักดีว่า แอมะซอน ไพรม์ คือประตูที่มีแต่ทางเข้า ไม่มีทางออก เป็นการตัดสินใจที่ยากและถอยหลังไม่ได้ “ถ้าตัดสินใจพลาดแล้วพลาดเลย อย่างทำมือถือไฟร์โฟน (Fire Phone) และอีกหลายเรื่องที่ไม่รอด ผมคงไม่ร้ายร้ายการล้มเหลวที่ผ่านมา แต่เราเรียนรู้จากความล้มเหลวอยู่เสมอ เพื่อความสำเร็จ” เบโซสเข้าใจดีว่า แผนเปิดตัวแอมะซอนไพรม์มันน่าหวั่นใจ อยู่เหมือนกัน เพราะลูกค้ากลุ่มแรกที่มาใช้บริการต้องเป็นพวกที่สั่งแปลก ให้คุ้มกับค่าสมาชิก “ลองนึกดูว่าคุณเปิดร้านกินไม่อั้น คนแรกที่เข้าร้านคือ พวกกินจุ เล่นเอาคิดหนักเลยใช่ไหม นี่เราบอกให้เขากินกึ่งได้เท่าไร ก็กินไปซะใหม่” แต่สุดท้าย แอมะซอนไพรม์เป็นแผนการตลาดที่เป็นส่วนผสมระหว่างโปรแกรมลูกค้าภักดีกับความสะดวกสำหรับผู้บริโภคและฐานข้อมูลลูกค้าขนาดใหญ่

นวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่และเกิดขึ้นโดยบังเอิญคือ แอมะซอนเว็บเซอร์วิส (Amazon Web Service) ไอเดียเริ่มต้นจากการพัฒนาระบบเพื่อใช้ในบริษัท ซึ่งประกอบด้วยระบบประมวลผลบนคลาวด์ที่เรียกว่า Elastic Compute Cloud และระบบโฮสต์ดิงที่เรียกว่า Simple Storage Service ในที่สุดพอเอาหลายไอเดียที่เกี่ยวข้องกันมารวมกันทำให้เกิดข้อเสนอสร้างระบบบริการที่เปิดให้ “เหล่านักพัฒนาระบบและบริษัทใช้เว็บเซอร์วิสสร้างแอปพลิเคชันที่ทันสมัยและปรับขยายขนาดรองรับได้”

เบโซเห็นศักยภาพจึงบอกให้ทีมงานเร่งพัฒนาให้เร็วขึ้นและใหญ่ขึ้น เขามองว่าระบบแอมะซอนเว็บเซอร์วิสจะสร้างผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากชนิดไม่เคยมีแพลตฟอร์มไหนทำได้ นับตั้งแต่แอปเปิดเปิดแอปสตรีสำหรับไอโฟน ไม่ว่าจะเป็เด็กมหาวิทยาลัยที่ปักอยู่ในหอพัก นักธุรกิจสายหลัก หรือองค์กรขนาดใหญ่แค่ไหนก็ตาม ใช้แอมะซอนเว็บเซอร์วิสเป็นห้องทดลองไอเดียหรือสร้างบริการโดยไม่ต้องลงทุนทำห้องเซิร์ฟเวอร์และซื้อลิซซึทรีซอพต์แวร์ แต่พวกเขาใช้โครงข่ายเซิร์ฟเวอร์ที่กระจายอยู่ทั่วโลก และใช้พลังประมวลผลได้ตามความต้องการ และมีแอปพลิเคชันให้เลิกใช้มากมายชนิดไม่มีใครตัดเทียม

“เราทำให้ธุรกิจเปลี่ยนรูปแบบการซื้อคอมพิวเตอร์เข้าองค์กร” เบโซสบอก “ปกติเวลาดั้งบริษัทก็ต้องซื้อคอมพิวเตอร์ ตั้งเซิร์ฟเวอร์ในศูนย์ข้อมูลคอยอัปเดตระบบปฏิบัติการให้เซิร์ฟเวอร์และอีกจิปาถะที่ว่ามานั้นไม่ได้ช่วยเพิ่มมูลค่าให้ภารกิจที่ธุรกิจกำลังับันอยู่ แต่มันเป็นเหมือนค่าแรกเข้า เป็นภาระที่หนักอึ้งมากกว่า” เบโซสตระหนักดีว่ากระบวนการเหล่านั้นขัดขวางนักพัฒนาในแอมะซอนให้ก้าวไปข้างหน้าช้าลง นักพัฒนาแอปพลิเคชันของบริษัทต้องพาดพิงกับทีมฮาร์ดแวร์ตลอดเวลา แต่เบโซสแก้ปัญหาโดยบอกให้พวกเขาพัฒนาอินเทอร์เฟซเชื่อมต่อโปรแกรมมาตรฐานกลางที่เรียกว่า API สำหรับ

เข้าไปใช้เซิร์ฟเวอร์ประมวลผล “พอเราใช้วิธีดังกล่าวแก้ปัญหา ปรากฏว่าบริษัททั่วโลกต้องการทางออกแบบนี้เหมือนกันหมด” เบโซสเล่า

ปกติ โอกาสทองเปิดช่องให้ไม่นานนั เพียง 2-3 ปีผ่านไป คู่แข่งจะเริ่มเลียนแบบ แต่วิสัยทัศน์ของเบโซสก้าวนำหน้าคนอื่นไปไกล “มันเป็นไฮทคโนโลยีในประวัติศาสตร์ธุรกิจที่ผมเคยประสบมา” เขาบอก

บางครั้งความล้มเหลวและความสำเร็จมักงูมมือกันเดิน ยกตัวอย่างกรณีมือถือไฟร์โฟนที่ฟังไม่เป็นท่าแต่เป็นบทเรียนสำคัญที่สร้างความสำเร็จให้กับลำโพงอัจฉริยะเอโค (Echo) และผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ประจำบ้านที่เรียกว่า อเล็กซา (Alexa) “ขณะที่ไฟร์โฟนล้มเหลว เรานำบทเรียน (และนักพัฒนา) มาหุ้มพัฒนาเอโคและอเล็กซา” เบโซสกล่าวถึงในสารถึงผู้ถือหุ้นปี 2017

เบโซสเอาความคลั่งไคล้*สตาร์ เทค* มาสร้างเอโค สมัยที่เขาเล่นเกม*สตาร์ เทค* กับเพื่อนประถม เบโซสชอบสวมบทเป็นระบบคอมพิวเตอร์บนยานเอ็นเตอร์ไพรส์ “แนวคิดพัฒนาเอโคและอเล็กซาได้แรงบันดาลใจจาก*เกมสตาร์ เทค*” เบโซสบอกที่มา “เอโคยังมีต้นกำเนิดจากสองเทคโนโลยีที่เราพัฒนาและสำรวจมาหลายปี ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เรียนรู้ด้วยตัวเองหรือแมชชีนเลิร์นนิง และคลาวด์ แอเมซอนช่วงเริ่มต้นทำระบบให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ด้วยตัวเองเพื่อแสดงผลรายการสินค้าแนะนำบนหน้าเว็บอัตโนมัติ พอมีระบบแอเมซอนเว็บเซอร์วิสเรานั่งติดหน้าเว็ทดูการทำงานของระบบคลาวด์ และปี 2014 เบโซสเปิดตัวเอโคที่รับข้อมูลส่งให้อเล็กซาประมวลบนคลาวด์ของแอเมซอนเว็บเซอร์วิส” ผลลัพธ์ที่ได้เป็นการผสมผสานระหว่างลำโพงอัจฉริยะที่เปรียบเสมือนมีระบบคอมพิวเตอร์โต้ตอบบนยาน*สตาร์ เทค* อยู่ในบ้าน พร้อมกับ AI ที่เป็นผู้ช่วยส่วนตัวที่คอยจัดการภารกิจให้

กำเนิดเอโคของแอเมซอนเทียบได้กับตอนที่สตีฟ จ๊อบส์ พัฒนาไอพอด

ที่ใช้สัญชาตญาณตัดสินใจทำผลิตภัณฑ์มากกว่าการวิจัยวัดความต้องการของตลาดหรือมีความต้องการตลาดอยู่ก่อน “ไม่มีลูกค้าบอกว่าอยากให้เราเอาโค” เบโซสเล่า “งานวิจัยไม่ได้ช่วยอะไร สมัยปี 2013 ถ้าลองไปทำวิจัยสอบถามว่า อยากได้แท่งทรงกระบอกสีดำที่เชื่อมอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาไว้ในครัวไหม ขนาดมันพอกับกล่องพริงเกิลส์ คุณพูดกับมันและถามคำถามได้ เช่น เปิดไฟให้หน่อย เปิดเพลงหน่อย รับประทานเลยว่าพวกเขาจะต้องมองหน้าคุณแปลกๆ และตอบว่า ‘ไม่ละ ขอบใจ’” ที่น่าสนใจคือโคของเบโซสเป็นอุปกรณ์ภายในบ้านที่มีส่วนประกอบอย่างเทคโนโลยีจดจำเสียงและเทคโนโลยีเรียนรู้ด้วยตัวเอง ซึ่งทำงานเหนือชั้นกว่าคู่แข่งไม่ว่าจะเป็นแอปเปิดหรือกุญแจ

ขั้นสุดท้าย เบโซสหวังว่าจะหลอมรวมร้านค้าออนไลน์ แอมะซอนไพรม์เอโค และการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าของแอมะซอนเข้ากับเซนส์ปลีกโฮลฟู๊ดส์มาร์เก็ต (Whole Foods Market) ที่แอมะซอนเข้าซื้อกิจการเมื่อปี 2017 เหตุผลที่เบโซสเข้าซื้อธุรกิจส่วนหนึ่งเพราะชื่นชมจอห์น แมกคีย์ผู้ก่อตั้งโฮลฟู๊ดส์มาร์เก็ต ทุกครั้งที่เบโซสมีประชุมกับผู้ก่อตั้งหรือซีอีโอของบริษัทที่แอมะซอนสนใจซื้อธุรกิจ เขาประเมินก่อนว่าคนที่เขาคุยด้วยสนใจแค่ทำรายได้ หรือเพราะมุ่งมั่นให้บริการลูกค้ามากกว่ากัน “เบื้องต้น ผมจะมองเป็นอันดับแรกว่าคนไหนเห็นเงินหรือภารกิจมาก่อน” เบโซสบอก “คนที่คิดแต่ทำเงินจะดันราคาหุ้นทำเดียว แต่คนที่เห็นแก่ภารกิจจะรักษินค้าหรือบริการ และรักลูกค้า คอยปรับปรุงให้การบริการลูกค้าดีที่สุดตลอดเวลา”

สิ่งที่เบโซสกระตือรือร้นอยากทำนอกจากแอมะซอนก็คือการท่องอวกาศ ซึ่งเขาสนใจมาตั้งแต่เด็ก ย้อนไปปี 2000 เขาแอบตั้งบริษัทบลูออริจิน (Blue Origin) ซึ่งหมายถึงโลกสีฟ้าใบนี้ บริษัทตั้งอยู่ใกล้กับเมืองซีแอตเทิล ได้นิโคลสเตเฟนสันนักเขียนนิยายวิทยาศาสตร์ที่เบโซสชอบเป็นพิเศษมานั่งเป็น

บทนำโดย

วอลเตอร์ ไอแซคสัน

วอลเตอร์ ไอแซคสัน นักเขียนหนังสือชีวประวัติคนดังของโลก ได้เขียนเปิดเรื่องไว้ในบทนำที่เขียนให้หนังสือเล่มนี้ว่า “หลายคนมักจะถามผมเสมอว่า ในบรรดาคนที่ยังมีชีวิตอยู่ มีใครบ้างที่เทียบชั้นได้กับเลโอนาร์โด ดา วินชี, เบนจามิน แฟรงคลิน, เอดา เลิฟเลซ, สตีฟ จ๊อบส์ และอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ทุกคนล้วนฉลาดมาก แต่ความฉลาดก็ใช่ว่าจะทำให้พวกเขาเป็นคนพิเศษ คนฉลาดบางคนก็ดูปกติธรรมดา ความช่างคิด ช่างจินตนาการต่างหากที่ทำให้เขาพิเศษกว่าคนอื่น และทำให้พวกเขาเป็นนวัตกรรมที่แท้จริง ผมจึงคิดว่า เจฟฟ์ เบโซส คือคำตอบของคำถามนั้น”

Invent & Wander เป็นหนังสือที่เจฟฟ์ เบโซสเล่าเองทั้งหมด หนังสือเล่มนี้จะทำให้คุณได้รู้จักผู้ชายคนหนึ่งในแง่มุมแนวคิดที่ไม่เหมือนใครผ่านเรื่องราวต่างๆ บนเส้นทางชีวิต ตั้งแต่วัยเด็ก ความคิดช่วงเริ่มตัดสินใจเข้าร่วมขบวนรถด่วนอินเทอร์เน็ต จุดตั้งต้นจากร้านขายหนังสือเล็กๆ ในโรงรถ ฝ่าฟันสารพัดปัญหาจนก้าวสู่การเป็น Amazon.com ร้านค้าปลีกยักษ์ใหญ่บนโลกออนไลน์ พัฒนาเป็นผู้ให้บริการคลาวด์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก แนวคิดสำคัญในการทำธุรกิจและขับเคลื่อนโลก และความฝันยิ่งใหญ่เบื้องหลังการก่อตั้ง Blue Origin โครงการสร้างอวกาศยานเพื่ออนาคตที่มีแค่ไม่กี่คนในโลกกล้าคิดจะทำ รวมถึงมุมมองต่อโลกใบนี้

นี่คือหนังสือของคนที่ประสบความสำเร็จยิ่งใหญ่คนหนึ่งของโลก ผู้เริ่มต้นนับ 1 จากก้าวเล็กๆ ในโรงรถ

ทุกความสำเร็จยิ่งใหญ่ เริ่มต้นที่ก้าวแรกเสมอ...

